



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ
ХАКАС РЕСПУБЛИКАНЫҢ
ПРАВИТЕЛЬСТВОЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.03 2025 г. № 156
г. Абакан

О Центре управления регионом Республики Хакасия и о признании утратившим силу пункта 2 постановления Президиума Правительства Республики Хакасия от 04.09.2020 № 120-п «О создании и функционировании Центра управления регионом Республики Хакасия»

В соответствии с Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, Правительство Республики Хакасия ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о Центре управления регионом Республики Хакасия (приложение).
2. Признать утратившим силу пункт 2 постановления Президиума Правительства Республики Хакасия от 04.09.2020 № 120-п «О создании и функционировании Центра управления регионом Республики Хакасия».

Исполняющий обязанности Главы
Республики Хакасия – Председателя
Правительства Республики Хакасия

Т. Курбатова

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Республики Хакасия «О Центре
управления регионом Республики
Хакасия и о признании утратившим
силу пункта 2 постановления
Президиума Правительства
Республики Хакасия от 04.09.2020
№ 120-п «О создании
и функционировании Центра
управления регионом Республики
Хакасия»

ПОЛОЖЕНИЕ о Центре управления регионом Республики Хакасия

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Центре управления регионом Республики Хакасия определяет задачи, функции и направления деятельности Центра управления регионом Республики Хакасия.

Центр управления регионом Республики Хакасия (далее – ЦУР) – проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» и настоящим Положением.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844.

1.3. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Хакасия.

2. Задачи и функции ЦУР

2.1. ЦУР осуществляет деятельность в соответствии с единой методологией работы центров управления регионов, разрабатываемой автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – центр компетенций).

В рамках деятельности ЦУР осуществляет следующие функции:

взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР, определенным пунктом 2.3 настоящего Положения;

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане и юридические лица), поступающих в органы и организации, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями в Республике Хакасия;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Хакасия.

2.2. Основными задачами ЦУР являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя: анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в Республике Хакасия;

структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в Республике Хакасия;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций в Республике Хакасия для отчета Главе Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Республике Хакасия с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций в Республике Хакасия с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций в Республике Хакасия;

4) выявление, анализ лучших практик цифровой трансформации государственного и муниципального управления в целях оптимизации процессов

государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности государственных органов Республики Хакасия, органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Хакасия, государственных и муниципальных организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Республике Хакасия с гражданами и юридическими лицами в Республике Хакасия;

6) проведение совместно с центром компетенций аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями государственных органов Республики Хакасия, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Республики Хакасия организаций, государственных организаций, организаций с государственным участием в границах Республики Хакасия;

7) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы ЦУР;

8) проведение совместно с центром компетенций мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников государственных органов Республики Хакасия, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Республики Хакасия организаций по направлениям деятельности ЦУР;

9) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в Республике Хакасия в средствах электронной массовой коммуникации на территории Республики Хакасия, методическое обеспечение ведения официальных страниц органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

10) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций в Республике Хакасия;

11) участие совместно с центром компетенций в реализации комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и по распространению достоверной информации;

12) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Хакасия.

2.3. Работа ЦУР предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР:

1) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций в Республике Хакасия;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций в Республике Хакасия;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

2) направление «Обучение, развитие и оценка»:

обучение, развитие, оценка и повышение квалификации сотрудников органов и организаций в Республике Хакасия, сотрудников центра компетенций, включая сотрудников обособленных подразделений центра компетенций в Республике Хакасия;

3) направление «Информирование»:

информирование о работе федеральных органов государственной власти и органов государственной власти Республики Хакасия, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций в Республике Хакасия с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций в Республике Хакасия, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

4) направление «Цифровая трансформация»:

подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Хакасия;

использование в ЦУР, в том числе в отраслевых блоках и муниципальных центрах управления, созданных в муниципальных образованиях Республики Хакасия, информационных систем, специального программного обеспечения для оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности государственных и муниципальных органов и организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, включая обработку обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций в Республике Хакасия.

2.4. ЦУР обеспечивает достижение показателей работы ЦУР, определенных в соответствии с Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844.

3. Ответственные лица за создание и функционирование ЦУР в Республике Хакасия

3.1. Ответственные лица за создание и функционирование ЦУР в Республике Хакасия:

1) куратор ЦУР – Первый заместитель Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия – руководитель Аппарата Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия и Правительства Республики Хакасия:

обеспечивает разработку и утверждение правовых актов Республики Хакасия, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнение стоящих перед ЦУР задач;

осуществляет координацию деятельности исполнительных органов Республики Хакасия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Хакасия при реализации мероприятий по развитию и текущей деятельности ЦУР;

создает рабочие и экспертные группы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

осуществляет ведение и контроль показателей работы ЦУР;

несет персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР;

2) руководитель ЦУР – руководитель обособленного подразделения центра компетенций:

обеспечивает организацию текущей деятельности ЦУР;

отвечает за достижение установленных показателей по оценке эффективности работы ЦУР;

обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

инициирует рассмотрение вопросов по координации деятельности исполнительных органов Республики Хакасия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Хакасия, связанных с реализацией мероприятий по развитию и текущей деятельности ЦУР, требующих принятия решений куратором ЦУР;

разрабатывает план мероприятий по развитию ЦУР;

3) ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР – заместитель Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия, курирующий сферу информационных технологий, цифровой трансформации государственного управления, информационно-коммуникационных технологий на территории Республики Хакасия:

несет персональную ответственность за исполнение плана мероприятий («дорожной карты») по созданию и функционированию ЦУР;

отвечает за взаимодействие между ЦУР и органами и организациями в Республике Хакасия в соответствии с настоящим Положением;

отвечает за синхронизацию работы ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Республике Хакасия;

обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве при функционировании ЦУР между Правительством Республики Хакасия и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы»;

4) ответственный за отраслевой блок ЦУР – должностное лицо Республики Хакасия в должности не ниже заместителя руководителя профильного исполнительного органа Республики Хакасия, определяемое руководителем профильного исполнительного органа Республики Хакасия, персонально отвечающее за работу отраслевого блока по тематикам (жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита):

обеспечивает представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР;

определяет руководителя отраслевого блока ЦУР и осуществляет руководство им;

обеспечивает реализацию задач ЦУР в части курируемого отраслевого блока;

обеспечивает синхронизацию работы курируемого отраслевого блока с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Республике Хакасия с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов;

представляет куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности;

5) руководитель отраслевого блока ЦУР – сотрудник профильного исполнительного органа Республики Хакасия или организации, подведомственной исполнительному органу Республики Хакасия, определяемый ответственным за отраслевой блок ЦУР, по тематикам (жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита):

обеспечивает ежедневную деятельность отраслевого блока ЦУР по анализу обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Республике Хакасия по всем видам обратной связи;

обеспечивает ежедневную деятельность отраслевого блока ЦУР по подготовке информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Хакасия в соответствующей отрасли.