

# **ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.10.2020 № 495-п

г. Иваново

### **О создании и функционировании Центра управления регионом Ивановской области**

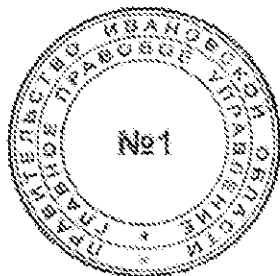
Во исполнение пункта 3 Перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-534, Правительство Ивановской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать Центр управления регионом Ивановской области и утвердить его структуру (приложение 1).

2. Утвердить Положение о Центре управления регионом Ивановской области (приложение 2).

3. Центру управления регионом Ивановской области осуществлять координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Ивановской области, поступающих в исполнительные органы государственной власти Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, государственные и муниципальные учреждения, организации с государственным и муниципальным участием, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки обращений и сообщений (жалоб), публикуемых жителями Ивановской области в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации, и ежемесячно информировать Губернатора Ивановской области о результатах работы.

**Губернатор  
Ивановской области**



**С.С. Воскресенский**

Приложение 1 к постановлению  
Правительства Ивановской области  
от 12.10.2020 № 495-п

**Структура  
Центра управления регионом Ивановской области**

№ п/п	Должность	Роль в Центре управления регионом Ивановской области (далее – ЦУР)
1	Заместитель Председателя Правительства Ивановской области, осуществляющий руководство Комплексом экономического развития Ивановской области	куратор
2	Заместитель начальника Департамента развития информационного общества Ивановской области, начальник управления региональной информатизации Департамента развития информационного общества Ивановской области – статс-секретарь	ответственный исполнитель
3	Руководитель обособленного подразделения автономной некоммерческой организации «Диалог Регионь»	руководитель ЦУР
4	Первый заместитель начальника Департамента жилищно-коммунального хозяйства Ивановской области - статс-секретарь	ответственный за отраслевые блоки по тематикам «ЖКХ», «Твердые коммунальные отходы» (далее – «ТКО»)
5	Заместитель начальника Департамента дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области	ответственный за отраслевые блоки по тематикам «Дороги», «Транспорт»
6	Заместитель начальника Департамента социальной защиты населения Ивановской области, курирующий отдел информационных технологий и аналитической обработки данных	ответственный за отраслевой блок по тематике «Социальная защита»

7	Заместитель начальника Департамента образования Ивановской области, начальник отдела профессионального образования Департамента образования Ивановской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Образование»
8	Первый заместитель начальника Департамента энергетики и тарифов Ивановской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Энергетика»
9	Первый заместитель директора Департамент здравоохранения Ивановской области – статс-секретарь	ответственный за отраслевой блок по тематике «Здравоохранение»
10	Начальник управления пресс-службы Правительства Ивановской области	ответственный за организацию взаимодействия с региональными средствами массовой информации
11	Начальник Департамента внутренней политики Ивановской области	ответственный за организацию взаимодействия со средствами массовой информации, подведомственными Департаменту внутренней политики Ивановской области, ответственный за блок «Инцидент-менеджмент»
12	Заместитель Председателя Правительства Ивановской области, осуществляющий непосредственный контроль за деятельностью и координацию работы Департамента внутренней политики Ивановской области	наблюдатель
13	Сотрудник обособленного подразделения автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы»	главный аналитик
14	Сотрудники исполнительных органов государственной власти Ивановской области	руководители отраслевых блоков по тематикам «ЖКХ»,

		«ТКО», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита»
15	Сотрудники обособленного подразделения автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы» (по согласованию)	руководители направлений ЦУР

Приложение 2 к постановлению  
Правительства Ивановской области  
от 12.10.2020 № 495-п

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Центре управления регионом Ивановской области**

**1. Общие положения**

1.1. Центр управления регионом Ивановской области (далее – ЦУР) осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Ивановской области, поступающих в исполнительные органы государственной власти Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, государственные и муниципальные учреждения, организации с государственным и муниципальным участием, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей, публикуемых жителями Ивановской области в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – обращения и сообщения (жалобы) жителей).

1.2. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений (жалоб) жителей на основании следующих мероприятий:

анализа поступающих обращений и сообщений (жалоб) жителей;

структурирования и формализации сути обращений и сообщений (жалоб) жителей;

анализа сроков и качества обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей, поступающих по каналам связи, указанным в пункте 1.1 настоящего Положения;

сбора информации об удовлетворенности результатами обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей;

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей в настраиваемых статистических разрезах.

1.3. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации; национальным проектом «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденным протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 04.06.2019 № 7, постановлением Правительства Российской Федерации от 31.10.2018 № 1288 «Об организации проектной деятельности в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

## 2. Основные цели и задачи ЦУР

2.1. Основной целью создания ЦУР является достижение следующих обязательных показателей работы в рамках функций ЦУР:

- обратная связь;
- мониторинг, аналитика и реагирование;
- обучение;
- региональные компетенции;
- социология;
- информирование;
- процессы и методология.

2.2. Основными задачами ЦУР являются:

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений и сообщений (жалоб) жителей;

мониторинг работы исполнительных органов государственной власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области для отчета Правительству Ивановской области и выработка предложений для определения приоритетов работы исполнительных органов государственной власти Ивановской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, государственных и муниципальных учреждений, организаций с государственным и муниципальным участием в Ивановской области;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации исполнительных органов государственной власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области с жителями Ивановской области;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию исполнительных органов государственной власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области с жителями Ивановской области, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с исполнительными органами государственной власти Ивановской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области;

социологические офлайн- и онлайн-опросы, аналитические исследования;

разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

организация взаимодействия со средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;

проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Ивановской области;

подготовка предложений по формированию и сопровождению системы официальных страниц исполнительных органов государственной власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области в средствах электронной массовой коммуникации на территории Ивановской области.

### **3. Функции ЦУР**

3.1. Работу ЦУР курирует заместитель Председателя Правительства Ивановской области, осуществляющий руководство Комплексом экономического развития Ивановской области, который:

осуществляет контроль за достижением обязательных показателей работы ЦУР, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения;

обеспечивает разработку нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения;

утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;

отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и автономной некоммерческой организацией «Диалог Регионы»;

координирует деятельность исполнительных органов государственной власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области и отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Ивановской области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов;

утверждает проекты паспортов проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР и сводные планы проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР.

3.2. Ответственный исполнитель:

осуществляет контроль за исполнением мероприятий дорожной карты по созданию и функционированию ЦУР (далее – «Дорожная карта»);

обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом в Ивановской

области и согласование «Дорожной карты» с автономной некоммерческой организацией «Диалог Регионы»;

обеспечивает направление подписанного соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом в Ивановской области и утвержденной «Дорожной карты» руководителю федерального проекта «Цифровое государственное управление», в центр компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов;

привлекает к работе ЦУР представителей заинтересованных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, а также иных организаций.

### 3.3. Руководитель ЦУР:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы»;

проводит анализ реализации проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР, а также представляет отчет о ходе их реализации;

разрабатывает сводные планы проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

согласовывает проекты паспортов проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по функциям и отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по функциям и отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений Куратора;

обеспечивает ежегодную актуализацию «Дорожной карты», методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с основными задачами ЦУР, указанными в пункте 2.2 настоящего Положения.

3.4. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам «ЖКХ», «Твердые коммунальные отходы» (далее – «ТКО»), «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита» (далее – ответственный за отраслевые блоки по тематикам деятельности ЦУР):

осуществляют контроль за достижением основных показателей работы ЦУР, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения, по направлениям деятельности в части отраслевого блока по тематике деятельности ЦУР;



обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока, в том числе административно-хозяйственную;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР (количество прикомандированных сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества обращений и сообщений (жалоб) жителей);

обеспечивают реализацию основных задач ЦУР, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения, в части курируемых отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивают синхронизацию работы отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Ивановской области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (далее – Указ Президента РФ № 204);

обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

представляют Куратору предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР.

3.5. Главный аналитик изучает предложения о развитии ЦУР и готовит для Губернатора Ивановской области независимую рецензию по данным предложениям.

3.6. Ответственный за организацию взаимодействия с региональными средствами массовой информации осуществляет размещение информации в региональных средствах массовой информации.

3.7. Ответственный за организацию взаимодействия со средствами массовой информации, подведомственным Департаменту внутренней политики Ивановской области, ответственный за блок «Инцидент-менеджмент»:

осуществляет координацию лиц, входящих в структуру ЦУР, представляющих предложения о размещении информации в средствах массовой информации, подведомственных Департаменту внутренней политики Ивановской области, и информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

отвечает за совершенствование ввода информации средствами массовой информации, подведомственными Департаменту внутренней политики Ивановской области, по каналам связи, указанным в пункте 1.1 настоящего Положения; осуществляет координацию работы лиц, входящих в структуру ЦУР, в системе «Инцидент-менеджмент».

3.8. Наблюдатель взаимодействует со всеми лицами, входящими в структуру ЦУР, в целях независимой оценки деятельности ЦУР и перспектив его развития.

3.9. Руководители отраслевых блоков по тематикам «ЖКХ», «ТКО», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита» обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР по аналитике и контролю за соблюдением стандартов решений по обращениям и сообщениям (жалобам) жителей, а в случае необходимости – эскалацию проблемных вопросов на уровень ответственных за отраслевые блоки по тематикам деятельности ЦУР.

3.10. Руководители направлений ЦУР находятся в подчинении руководителя ЦУР, полномочия и обязанности, которых определяются руководителем обособленного подразделения автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы».

#### **4. Деятельность ЦУР**

##### **4.1. ЦУР:**

представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

представляет по запросу автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы» аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР;

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий отраслевых блоков по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивает рейтингование исполнительных органов государственной власти Ивановской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области на основании анализа количества, качества, скорости и полноте реагирования на обращения и сообщения (жалобы) жителей по всем видам обратной связи, указанным в пункте 1.1 настоящего Положения;

формирует рекомендации по созданию межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по обращениям и сообщениям (жалобам) жителей;

формирует рекомендации по созданию межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) жителей по отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР;

участвует в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, автономной некоммерческой организацией «Диалог Регионы», проектным офисом Ивановской области, в отношении проектов (программ) по функциям и отраслевым блокам по тематикам

деятельности ЦУР;

обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР, подготавливает предложения по кадровому усилению состава ЦУР;

осуществляет оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые блоки по тематикам деятельности ЦУР и проверку данных по итогам оценки.

4.2. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием портала автономной некоммерческой организации «Диалог» в сети Интернет – цифрового сервиса для должностных лиц исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, организаций с государственным или муниципальным участием в субъектах Российской Федерации для обеспечения создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и представления предложений по созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях (далее – портал АНО «Диалог»).

4.3. Информация, вносимая на портале АНО «Диалог», приравнивается к официальному письму и (или) отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

4.4. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (далее – ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента РФ № 204.

4.5. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных ИАС «ВІ: ЦУР РФ». Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждому отраслевому блоку по тематике в количестве не менее трех.

4.6. В случае если в соответствии с данными ИАС «ВІ: ЦУР РФ» в приоритет попадает категория «прочие по направлению» производится декомпозиция конкретных проблем и определяются наиболее значимые из них.

4.7. По каждой из категорий обеспечивается выполнение обязательных показателей, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения.

4.8. По решению Куратора могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР:

дополнительные показатели работы ЦУР планируются по каждому году в период 2020 - 2024 годов исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального (ведомственного) проекта;

дополнительный показатель указывается в формулировке соответствующего результата федерального (ведомственного) проекта, на достижение которого он направлен;

по каждому дополнительному показателю приводится срок достижения результата (в формате ДД.ММ.ГГГГ) и качественные и количественные характеристики. Формулировка качественных и количественных характеристик должна уточнять дополнительный показатель и не дублировать его;

при формировании дополнительных показателей обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения обязательных показателей работы ЦУР.