



ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2021

№ 743-П

г. Киров

Об утверждении Регламента функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Кировской области

Во исполнение пункта 3 перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354, Правительство Кировской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Регламент функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Кировской области согласно приложению.

2. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства области Курдюмова Д.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Председатель Правительства
Кировской области А.А. Чурин



Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Кировской области
от 29.12.2021 № 743-П

РЕГЛАМЕНТ
функционирования и информационного обеспечения
Центра управления регионом Кировской области

1. Общие положения

1.1. Регламент функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Кировской области (далее – Регламент) устанавливает:

порядок взаимодействия органов исполнительной власти Кировской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, государственных и муниципальных организаций, организаций с государственным и муниципальным участием в Кировской области с Центром управления регионом Кировской области;

порядок ввода информации в информационно-аналитические системы Центра управления регионом Кировской области, а также порядок движения, поиска и получения информации в вышеуказанных системах;

порядок структурирования и формализации обращений и сообщений (жалоб) граждан и юридических лиц Кировской области по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи (далее – обращения граждан);

порядок осуществления контроля сроков и качества обработки обращений граждан;

порядок осуществления сводного анализа результатов обработки обращений граждан;

перечень сведений о результатах деятельности органов исполнительной власти Кировской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, государственных и муниципальных организаций, организаций с государственным и муниципальным участием в Кировской области и порядок предоставления таких сведений.

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Центр управления регионом Кировской области (далее – ЦУР) – проектный офис, создание и деятельность которого регламентированы постановлением Правительства Кировской области от 05.11.2020 № 567-П «О Центре управления регионом Кировской области» (далее – постановление Правительства Кировской области от 05.11.2020 № 567-П) и направлены на достижение показателей, утвержденных 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» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844);

ГИС – государственная информационная система;

ВИС – ведомственная информационная система;

СПО – специальное и (или) свободное программное обеспечение;

Глобальная навигационная спутниковая система (ГНСС «ГЛОНАСС») – российская спутниковая система навигации;

платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая

взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в органы и организации;

«Инцидент менеджмент» – система обработки обращений граждан, поступивших из открытых источников (социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации);

каналы обратной связи – инфраструктура электронного правительства, включая ПОС, региональные (муниципальные) системы обратной связи, «Инцидент менеджмент»; обращения граждан, поступившие в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращения граждан, поступившие через региональные голосовые системы обратной связи; результаты аналитики офлайн- и онлайн-опросов; иные каналы связи;

оператор ЦУР – министерство информационных технологий и связи Кировской области;

пользователи ЦУР – лица, определенные Правительством Кировской области в качестве пользователей ЦУР;

куратор ЦУР – лицо, определенное Правительством Кировской области в качестве куратора ЦУР;

руководитель ЦУР – лицо, определенное Правительством Кировской области в качестве непосредственного руководителя ЦУР и назначаемое генеральным директором автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы»;

ответственный исполнитель ЦУР – лицо, определенное Правительством Кировской области в качестве ответственного исполнителя ЦУР;

ответственные за блоки – лица, определенные Правительством Кировской области в качестве ответственных за блоки по тематикам,

установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844;

органы и организации – органы исполнительной власти Кировской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием в Кировской области;

органы исполнительной власти Кировской области – органы исполнительной власти Кировской области, в компетенцию которых входят вопросы по социально значимым тематикам, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844;

специалисты отраслевых блоков – сотрудники органов исполнительной власти Кировской области, ответственные за взаимодействие с ЦУР, утвержденные лицами, ответственными за отраслевые блоки;

дорожная карта – последовательно изложенный перечень мероприятий, направленных на устранение причин обращений граждан по социально значимым тематикам, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества обращений граждан по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц органов и организаций.

1.3. Поддержание Регламента в актуальном состоянии и контроль его выполнения осуществляет оператор ЦУР.

1.4. Структура ЦУР определена Положением о Центре управления регионом Кировской области, утвержденным постановлением Правительства Кировской области от 05.11.2020 № 567-П.

1.5. Пользователи ЦУР обязаны:

соблюдать настоящий Регламент и иные нормативные правовые акты,

регламентирующие деятельность ЦУР;

соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования по защите информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении информации, поступающей в ЦУР.

1.6. Ответственные за блоки обязаны:

не реже одного раза в год разрабатывать дорожные карты в соответствии с требованиями, определенными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844;

при необходимости для разработки и утверждения дорожных карт создавать рабочую группу с участием представителей ассоциации «Совет муниципальных образований Кировской области», в чьи полномочия непосредственно входит решение проблем, на устранение причин которых направлены мероприятия дорожной карты;

еженедельно направлять руководителю ЦУР оперативную сводку за прошедшую неделю по поступившим и отработанным обращениям граждан.

1.7. Специалисты отраслевых блоков обязаны:

ежедневно осуществлять мониторинг обращений граждан (новых, повторных, отложенных, просроченных), поступающих в органы исполнительной власти Кировской области по различным каналам обратной связи;

ежедневно осуществлять мониторинг закрытия обращений граждан, поступающих в органы исполнительной власти Кировской области по различным каналам обратной связи;

обеспечивать своевременное представление информации, запрашиваемой ЦУР;

2. Задачи и порядок взаимодействия органов и организаций с ЦУР при осуществлении его функционирования

2.1. Основные задачи ЦУР определены постановлением Правительства Кировской области от 05.11.2020 № 567-П.

2.2. ЦУР организует взаимодействие органов и организаций и автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы».

2.3. Для взаимодействия с ЦУР:

2.3.1. Органы исполнительной власти Кировской области и подведомственные им государственные учреждения определяют сотрудника, уполномоченного на взаимодействие с ЦУР и представление информации в порядке и с периодичностью, которые указаны в настоящем Регламенте.

2.3.2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Кировской области и подведомственным им муниципальным государственным учреждениям определить сотрудника, уполномоченного на взаимодействие с ЦУР и представление информации в порядке и с периодичностью, которые указаны в настоящем Регламенте.

2.3.3. Источниками информации для организации взаимодействия органов и организаций с ЦУР являются:

обращения граждан, поступившие в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения граждан, поступившие через ПОС;

обращения граждан, публикуемые жителями Кировской области в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (с использованием системы «Инцидент менеджмент»);

обращения граждан, поступившие через региональные (муниципальные) каналы обратной связи;

результаты аналитики и офлайн- и онлайн-опросов;
иные источники информации.

2.3.4. Органы и организации представляют в ЦУР следующую информацию:

официальную информацию от представителей органов и организаций – в течение трех часов с момента получения информации от ЦУР;

иные материалы, сведения и информацию на основании запросов ЦУР.

2.3.5. Органы исполнительной власти Кировской области представляют в ЦУР следующую информацию:

статистическую и аналитическую информацию о работе с обращениями граждан – ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом. Срок представления отчетности может быть изменен в случае поступления информации об изменении порядка формирования отчетности;

информацию о кадровых изменениях, затрагивающих специалистов отраслевых блоков, от органов исполнительной власти Кировской области – в течение пяти рабочих дней с момента наступления соответствующих изменений;

иные материалы, сведения и информацию на основании запросов ЦУР.

2.3.6. ЦУР на основании данных, полученных от органов и организаций, а также на основе аналитических данных осуществляет:

анализ поступающих в органы и организации обращений граждан;

мониторинг сроков и качества обработки обращений граждан, поступающих по указанным каналам обратной связи;

сбор информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами, организацию каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств

электронной коммуникации;

обучение сотрудников органов и организаций по ведению информационной деятельности органов и организаций в социальных сетях и обеспечению обратной связи с гражданами путем рассмотрения обращений, поступивших через систему «Инцидент менеджмент» и иные информационно-аналитические системы ЦУР;

формирование рейтинга информационной деятельности органов и организаций в части оценки активности органов и организаций в социальных сетях и обеспечения обратной связи с гражданами путем рассмотрения обращений, поступивших через систему «Инцидент менеджмент» и иные каналы обратной связи, доступные ЦУР;

формирование рекомендаций и определение приоритетов по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами, подготовку предложений по разработке соответствующих сервисов, выработку рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций.

3. Порядок ввода информации в информационно-аналитические системы ЦУР, а также порядок движения, поиска и получения информации в вышеуказанных системах

3.1. В ЦУР используются следующие виды информации:

3.1.1. Аналитические справки и отчеты.

3.1.2. Прогнозы развития ситуаций (в том числе модели последствий управленческих решений, полученные на базе информационно-аналитических систем ЦУР).

3.1.3. Планы и программы.

3.1.4. Организационно-техническая информация:

информация о порядке, сроках и способах проведения рабочих совещаний, встреч, собраний и иных мероприятий в ЦУР;

протокол и видеозапись мероприятий в ЦУР;

информация об обслуживании информационно-аналитических систем

ЦУР и технических средств ЦУР, включающих программно-технический комплекс средств обработки информации, телекоммуникационную инфраструктуру ЦУР, систему защиты информации;

иная организационно-техническая информация.

3.2. В ЦУР используются следующие информационные материалы:

данные информационно-аналитических систем ЦУР;

данные ГИС и (или) ВИС (СПО), иных информационных систем;

ответы органов и организаций на запросы пользователей ЦУР о предоставлении сведений о результатах их деятельности;

отчеты пользователей ЦУР, сформированные с использованием информационно-аналитических систем;

электронная или письменная рассылка сообщений, писем;

письменные или электронные документы;

телефонограммы.

3.3. Пользователи ЦУР осуществляют ввод информации в информационно-аналитические системы ЦУР, ГИС и (или) ВИС (СПО), иные информационные системы, а также поиск и получение информации в вышеуказанных системах.

Получение информации из информационно-аналитических систем ЦУР осуществляется в режиме онлайн при помощи автоматизированного или ручного формирования электронных справок, отчетов или иного формата предоставления данных за текущий и предыдущие периоды, включая средства визуализации структуры и динамики данных.

Срок получения информации из информационно-аналитических систем ЦУР определен характеристиками программно-технических и информационно-телекоммуникационных средств.

Руководитель ЦУР на основании обращений пользователей ЦУР предоставляет учетную запись пользователям ЦУР для доступа к информационно-аналитическим системам ЦУР.

3.4. Пользователи ЦУР вправе направлять запросы в федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти Кировской области, органы местного самоуправления Кировской области, подведомственные им областные государственные учреждения о представлении сведений о результатах деятельности на бумажном носителе или с использованием средств электронной почтовой связи.

4. Порядок структурирования и формализации обращений граждан

4.1. Структурирование и формализация обращений граждан по социально значимым тематикам, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, в том числе таким как жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, осуществляется с использованием информационно-аналитических систем ЦУР.

4.2. Обращения в информационно-аналитических системах ЦУР рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о соблюдении требований информационной безопасности и обеспечении защиты информации.

4.3. Создание и вывод сводного анализа результатов обработки обращений граждан в настраиваемых статистических разрезах осуществляется с использованием информационно-аналитических систем ЦУР.

5. Порядок осуществления контроля сроков и качества обработки обращений (сообщений) граждан

5.1. Контроль сроков и качества обработки обращений граждан, поступающих по различным каналам обратной связи, в том числе «Инцидент менеджмент», осуществляется с использованием информационно-

аналитических систем ЦУР.

5.2. Автоматизированный анализ количества обращений граждан проводится в информационно-аналитических системах ЦУР.

На основании данных о количестве новых, повторных, просроченных и отложенных обращений граждан за конкретный период времени выделяются основные проблемные сферы и отрасли.

6. Перечень сведений о результатах деятельности органов исполнительной власти Кировской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, государственных и муниципальных организаций, организаций с государственным и муниципальным участием в Кировской области

6.1. Оценка работы ЦУР осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844. Показателями оценки работы ЦУР являются:

6.1.1. В рамках направления «Обратная связь»:

доля обращений граждан в органы и организации, обработанных с использованием механизмов ускоренного решения;

доля обращений граждан в адрес органов и организаций, при обработке которых используется система автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя.

6.1.2. В рамках направления «Обучение»:

количество сотрудников органов и организаций, прошедших обучение и повышение квалификации с использованием дистанционных технологий;

количество сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Кировской области, прошедших обучение и повышение квалификации с использованием дистанционных технологий.

6.1.3. В рамках направления «Информирование»:

доля органов и организаций, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных

задач посредством информирования в социальных сетях.

6.1.4. В рамках направления «Процессы и методология»:

доля решений, принятых с участием граждан через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети;

количество лучших практик цифровизации Кировской области, в том числе на основе механизмов государственно-частного партнерства, по направлениям и тематикам, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в Кировской области;

доля обращений граждан, поступающих в органы и организации, по которым реализованы мероприятия планов дорожных карт по устранению таких обращений;

доля обращений граждан, поступивших в органы и организации, обработанных ЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

доля обращений граждан в органы и организации, при обработке которых используются автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием ГНСС «ГЛОНАСС», фотовидеофиксации.

6.2. Целевые значения показателей работы ЦУР достигаются путем:

создания и обеспечения функционирования ЦУР по единой методологии Центра компетенций ЦУР;

оказания содействия реализации мероприятий федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», осуществляемых за счет средств федерального бюджета в интересах Кировской области;

оказания содействия реализации мероприятий государственных

программ Кировской области, осуществляемых за счет средств консолидированного бюджета Кировской области и внебюджетных источников.

7. Заключительные положения

7.1. Положения настоящего Регламента являются обязательными для выполнения всеми пользователями ЦУР.

7.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, регулируются в рамках действующего законодательства.

7.3. Внесение изменений, дополнений в настоящий Регламент и его актуализация осуществляются по мере необходимости в порядке, установленном действующим законодательством.
