



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.10.2021 № 693

### Об утверждении Положения о проектном офисе – «Центр управления регионом»

В соответствии с указом Губернатора Тульской области от 28 сентября 2020 года № 122 «О создании и функционировании в Тульской области Центра управления регионом», на основании статьи 48 Устава (Основного Закона) Тульской области правительство Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о проектном офисе – «Центр управления регионом» (приложение).
2. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Первый заместитель Губернатора  
Тульской области – председатель  
правительства Тульской области



В.В. Шерин

Приложение  
к постановлению правительства  
Тульской области

от 19.10.2021

№ 693

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о проектном офисе – «Центр управления регионом»**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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 ноября 2020 г. № 1844), указом Губернатора Тульской области от 28 сентября 2020 года № 122 «О создании и функционировании в Тульской области Центра управления регионом» и определяет цели, задачи проектного офиса – «Центр управления регионом» (далее – ЦУР), его структуру, порядок деятельности, функции основных ответственных лиц.

2. Понятия, используемые для целей настоящего Положения, применяются в значениях, установленных в постановлении Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844.

3. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений, направленных с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных/муниципальных систем обратной связи в органы исполнительной власти Тульской области и органы местного самоуправления в Тульской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием в Тульской области, а также сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах

электронной массовой коммуникации (далее – обращения и сообщения жителей Тульской области, ПОС, каналы связи соответственно).

4. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений от жителей Тульской области осуществляется путем:

структурирования и формализации обращений и сообщений жителей Тульской области;

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений жителей Тульской области, поступающих по указанным каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности жителей Тульской области результатами обработки их обращений и сообщений;

анализ результатов обработки обращений и сообщений жителей Тульской области.

5. ЦУР осуществляет сбор и обработку статистических обезличенных данных по сообщениям и обращениям граждан, поступающим в региональные и муниципальные информационные системы Тульской области, а также в контактный центр при правительстве Тульской области, с учетом соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

6. ЦУР оказывает содействие в реализации информационной политики правительства Тульской области в средствах массовой коммуникации посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года № 7, постановлением правительства Тульской области от 26.08.2021 № 533 «Об организации проектной деятельности в правительстве Тульской области», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тульской области, а также настоящим Положением.

8. Цели ЦУР:

повышение уровня доверия жителей Тульской области к деятельности органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления в Тульской области;

повышение уровня вовлеченности населения Тульской области в принятие решений по вопросам развития региона;

оптимизация процессов рассмотрения обращений и сообщений от жителей Тульской области.

#### 9. Основными задачами ЦУР являются:

формирование комплексной информации о региональных проблемах на основании анализа обращений и сообщений жителей Тульской области;

формирование оценки работы органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления в Тульской области, а также выработка рекомендаций для определения проблемных вопросов в деятельности органов исполнительной власти Тульской области, органов местного самоуправления в Тульской области, государственных и муниципальных организаций, организаций с государственным и муниципальным участием в Тульской области;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Тульской области, органов местного самоуправления в Тульской области с жителями Тульской области;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Тульской области, органов местного самоуправления в Тульской области с жителями Тульской области, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения выявленных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти Тульской области, органами местного самоуправления в Тульской области;

социологические офлайн- и онлайн-опросы, аналитические исследования;

разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

выстраивание взаимодействия с региональными средствами массовой информации в рамках своей деятельности;

проведение обучающих семинаров;

координация формирования и сопровождения системы официальных страниц в социальных медиа правительства Тульской области, органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления в Тульской области.

#### 10. Структура ЦУР включает в себя:

куратора;

ответственных исполнителей;

руководителя ЦУР;

ответственных за отраслевые блоки ЦУР и руководителей отраслевых блоков ЦУР;

сотрудников обособленного центра компетенций ЦУР.

### 11. Куратор:

определяет направления ЦУР;

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

координирует взаимодействие органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления в Тульской области по направлениям деятельности ЦУР.

### 12. Ответственные исполнители:

отвечают за организацию взаимодействия ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы»;

отвечают за синхронизацию работы ЦУР с региональными проектами и государственными программами Тульской области, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и в рамках исполнения национальных проектов и программ, а также положениями приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды», проекта «Умный город» и аппаратно-программного комплекса технических средств «Безопасный город»;

привлекают к работе ЦУР представителей заинтересованных органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления в Тульской области, а также иных организаций (по согласованию).

### 13. Руководитель ЦУР:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

обеспечивает мониторинг и анализ рисков реализации программ (проектов) по функциям и тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

### 14. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР:

несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики;

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока в рамках деятельности ЦУР;

обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков.

15. Руководители отраслевых блоков ЦУР:

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации дорожных карт по оптимизации процессов рассмотрения обращений и сообщений жителей Тульской области по курируемым тематикам деятельности ЦУР.

16. ЦУР в рамках своей деятельности осуществляет:

предоставление по запросу автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» аналитических и иных материалов о сфере деятельности ЦУР и отраслевых блоков;

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

рейтингование органов исполнительной власти Тульской области и органов местного самоуправления в Тульской области по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения и сообщения жителей Тульской области по каналам связи;

выработку рекомендаций по созданию межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений жителей Тульской области;

оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые тематики;

взаимодействие с Ситуационным центром Губернатора Тульской области, Проектным офисом Тульской области, предоставление им необходимой информации в рамках своей деятельности;

информационное освещение реализации национальных проектов в Тульской области в рамках своей деятельности.

---