



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.10.2022

№ 405-нн

г. Биробиджан

О функционировании
Центра управления регионом в
Еврейской автономной области

В целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления, в соответствии с 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» правительство Еврейской автономной области
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом в Еврейской автономной области.
2. Определить:
 - куратором Центра управления регионом в Еврейской автономной области – заместителя председателя правительства Еврейской автономной области – руководителя аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области;
 - ответственным исполнителем по функционированию Центра управления регионом в Еврейской автономной области – заместителя председателя правительства Еврейской автономной области по экономической политике;
 - руководителем и сотрудниками Центра управления регионом в Еврейской автономной области – соответственно руководителя и

сотрудников обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» в Еврейской автономной области;

- ответственным за осуществление контрольных функций и координацию деятельности органов исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области (далее – орган исполнительной власти Еврейской автономной области), при реализации мероприятий по функционированию Центра управления регионом в Еврейской автономной области – управление по внутренней политике Еврейской автономной области;

- органом исполнительной власти Еврейской автономной области, осуществляющим техническое сопровождение при информационном обмене между органами исполнительной власти Еврейской автономной области и Центром управления регионом в Еврейской автономной области, – департамент цифрового развития и связи Еврейской автономной области;

- ответственным за работу с массмедиа Центра управления регионом в Еврейской автономной области – управление по информационной политике аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области.

3. Департаменту образования Еврейской автономной области, департаменту социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области, департаменту строительства и жилищно-коммунального хозяйства правительства Еврейской автономной области, департаменту автомобильных дорог и транспорта правительства Еврейской автономной области, департаменту здравоохранения правительства Еврейской автономной области определить:

- ответственных за отраслевые блоки Центра управления регионом в Еврейской автономной области должностных лиц, занимающих должности не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти Еврейской автономной области;

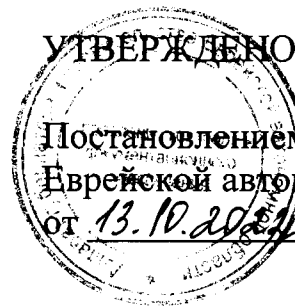
- руководителей отраслевых блоков Центра управления регионом в Еврейской автономной области.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Вице-губернатор области –
первый заместитель председателя
правительства области



Д.Ф. Братыненко



Положение
о Центре управления регионом
в Еврейской автономной области

1. Общие положения

1.1. Центр управления регионом в Еврейской автономной области (далее – ЦУР) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. В настоящем Положении используются термины, определенные Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными 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).

1.3. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Уставом Еврейской автономной области, иными нормативными правовыми актами Еврейской автономной области, настоящим Положением.

1.4. ЦУР осуществляет 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 государственные органы власти Еврейской автономной области, органы местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области, областные государственные учреждения и муниципальные учреждения, функции и полномочия учредителя которых осуществляют

соответственно органы исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемые правительством Еврейской автономной области, и органы местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области (далее – органы власти и организации Еврейской автономной области), 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.

2. Основная цель и задачи ЦУР

2.1. Основной целью создания ЦУР является выстраивание эффективной коммуникации между гражданами и юридическими лицами и органами власти и организациями Еврейской автономной области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Работа ЦУР предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей (далее – показатели работы ЦУР), установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844:

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

2.3. Основными задачами ЦУР являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений от граждан и юридических лиц, включающий в себя:

- анализ поступающих обращений и сообщений;
- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений;
- контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений;
- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;
- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений;

б) формирование комплексного обзора проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы власти и организации Еврейской автономной области;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- мониторинга работы органов власти и организаций Еврейской автономной области для отчета губернатору Еврейской автономной области;

- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов власти и организаций Еврейской автономной области с гражданами и юридическими лицами, в том числе при использовании социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов власти и организаций Еврейской автономной области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов власти и организаций Еврейской автономной области с гражданами и юридическими лицами;

д) выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов власти и организаций Еврейской автономной области;

е) подготовка и представление в органы власти и организации Еврейской автономной области рекомендаций по оптимизации процессов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, в том числе сроков дачи ответов на них, порядка их рассмотрения и повышению качества ответов;

ж) проведение социологических опросов, аналитических исследований в рамках деятельности ЦУР;

з) разработка информационных материалов для распространения с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации среди целевых групп граждан и юридических лиц по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;

и) выстраивание взаимодействия со средствами массовой информации, зарегистрированными на территории Еврейской автономной области, и лидерами общественного мнения;

к) проведение образовательных семинаров в рамках деятельности ЦУР;

л) методологическое сопровождение официальных каналов и страниц органов власти и организаций Еврейской автономной области в средствах электронной массовой коммуникации на территории Еврейской автономной области.

3. Структура ЦУР

3.1. В структуру ЦУР входят:

- а) куратор ЦУР;
- б) ответственный исполнитель по функционированию ЦУР;
- в) руководитель ЦУР;
- г) сотрудники ЦУР;
- д) ответственные за отраслевые блоки ЦУР;
- е) руководители отраслевых блоков ЦУР;

ж) ответственный за работу с массмедиа ЦУР.

3.2. Куратор ЦУР:

а) координирует взаимодействие органов власти и организаций Еврейской автономной области с ЦУР, в том числе при подписании соглашений о сотрудничестве между автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы») и правительством Еврейской автономной области при создании и функционировании ЦУР и дополнений к этим соглашениям;

б) утверждает:

- дополнительные показатели работы ЦУР;
- сводные планы (проекты) и отчеты по их реализации по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;
- составы рабочих и экспертных групп проектов по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;

в) согласовывает:

- проведение социологических онлайн-исследований по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;
- перечень проблемных вопросов по отраслевым направлениям деятельности, требующих аналитического исследования ЦУР с внесением в протокол поручений губернатора Еврейской автономной области.

3.3. Ответственный исполнитель по функционированию ЦУР:

а) отвечает за:

- организацию взаимодействия АНО «Диалог Регионы» с департаментом цифрового развития и связи Еврейской автономной области;
- синхронизацию работы ЦУР с мероприятиями региональных проектов и программ, реализуемых в целях исполнения указов Президента Российской Федерации, национальных программ и федеральных проектов по цифровизации и цифровой трансформации в Еврейской автономной области;

б) координирует деятельность органов власти и организаций Еврейской автономной области и отраслевых блоков ЦУР в части реализации мероприятий по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Еврейской автономной области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и региональных проектов.

3.4. Руководитель ЦУР:

а) осуществляет непосредственное руководство ЦУР;

б) согласовывает планы (проекты) и оказывает методологическое сопровождение по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;

в) обеспечивает:

- текущую деятельность ЦУР;
- достижение показателей работы ЦУР;
- проведение анализа реализации планов (проектов) по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;
- мониторинг и анализ рисков по отраслевым направлениям

деятельности ЦУР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

- подготовку предложений о разработке региональных нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР;

- подготовку перечня проблемных вопросов по отраслевым направлениям деятельности, требующих аналитического исследования ЦУР с внесением в протокол поручений губернатора Еврейской автономной области;

- ежегодную актуализацию плана («дорожной карты») по созданию и функционированию ЦУР;

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

3.5. Сотрудники ЦУР обеспечивают ежедневную операционную деятельность ЦУР.

3.6. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР:

а) обеспечивают:

- организацию работы соответствующих отраслевых блоков;

- взаимодействие соответствующих отраслевых блоков с ЦУР;

- реализацию задач ЦУР в части соответствующих отраслевых блоков;

- разработку и утверждение планов (проектов) по соответствующим отраслевым направлениям деятельности ЦУР;

- подготовку и утверждение отчетов о ходе реализации планов (проектов) по соответствующим отраслевым направлениям деятельности ЦУР;

б) представляют руководителю ЦУР:

- предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по соответствующим отраслевым направлениям деятельности ЦУР;

- информацию по соответствующим отраслевым направлениям деятельности.

3.7. Руководители отраслевых блоков ЦУР обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков, реализацию программ мероприятий отраслевых блоков.

3.8. Ответственный за работу с медиа ЦУР:

а) согласовывает медиаплан работы ЦУР;

б) обеспечивает реализацию медиаплана работы ЦУР с привлечением средств массовой информации.

4. Деятельность ЦУР

Работа ЦУР предусматривает следующие направления деятельности:

а) направление «Обратная связь»:

- трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти и организаций Еврейской автономной области;
- разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти и организаций Еврейской автономной области;
- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;
- б) направление «Обучение»:
 - обучение и повышение квалификации сотрудников органов власти и организаций Еврейской автономной области;
- в) направление «Информирование»:
 - информирование о работе федеральных и региональных органов власти, 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 массовой коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по отраслевым направлениям деятельности ЦУР;
 - обеспечение интерактивного взаимодействия органов власти и организаций Еврейской автономной области с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;
 - обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Еврейской автономной области, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;
 - обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг;
- г) направление «Процессы и методология»:
 - трансформация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти и организаций Еврейской автономной области;
 - устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти и организаций Еврейской автономной области;
 - использование в отраслевых блоках ЦУР информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти и

организаций Еврейской автономной области;

- обеспечение рейтингования органов власти и организаций Еврейской автономной области по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по всем видам обратной связи;

- осуществление оценки работы ответственных за отраслевые блоки по соответствующим отраслевым направлениям деятельности ЦУР, осуществление свода и проверки данных по итогам оценки;

д) направление «Мониторинг, аналитика и реагирование»:

- проведение ежедневного мониторинга по выявлению рисков по отраслевым направлениям деятельности ЦУР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и выработка предложений по их устранению или минимизации;

- подготовка перечня проблемных вопросов по отраслевым направлениям деятельности, требующих аналитического исследования ЦУР с внесением в протокол поручений губернатора Еврейской автономной области;

е) направление «Социология»:

- проведение социологических онлайн-исследований по отраслевым направлениям деятельности ЦУР.

5. Ответственность сотрудников ЦУР

5.1. Куратор ЦУР несет ответственность за функционирование ЦУР.

5.2. Ответственный исполнитель по функционированию ЦУР несет ответственность за исполнение мероприятий плана («дорожной карты») по созданию и функционированию ЦУР.

5.3. Руководитель ЦУР несет ответственность за обеспечение текущей деятельности ЦУР.

5.4. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР несут ответственность за достижение показателей работы ЦУР по соответствующим отраслевым направлениям деятельности.

5.5. Руководители отраслевых блоков ЦУР несут ответственность за работу соответствующих отраслевых блоков.