



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ВИКТЕРЖЕ
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28 августа 2020 г. № 335

О создании «Центра управления регионом» Республики Марий Эл

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г. Правительство Республики Марий Эл **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать проектный офис «Центр управления регионом» Республики Марий Эл и утвердить прилагаемые:

структуру проектного офиса «Центр управления регионом» Республики Марий Эл (приложение № 1);

положение о «Центре управления регионом» Республики Марий Эл (приложение № 2).

2. Определить Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл органом исполнительной власти Республики Марий Эл, осуществляющим выработку единой технической политики при эксплуатации и развитии «Центра управления регионом» Республики Марий Эл.

3. Определить, что «Центр управления регионом» Республики Марий Эл осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Республики Марий Эл, поступающих в государственные органы, органы исполнительной власти Республики Марий Эл и органы местного самоуправления в Республике Марий Эл, государственные и муниципальные организации, организации с участием Республики Марий Эл или муниципального образования в Республике Марий Эл, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных/муниципальных систем обратной связи и обработки

сообщений, публикуемых жителями Республики Марий Эл в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации, и ежемесячно представляет Главе Республики Марий Эл отчет о результатах работы, определенной настоящим пунктом.

4. Органам исполнительной власти Республики Марий Эл обеспечить представление сведений в «Центр управления регионом» Республики Марий Эл.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Марий Эл обеспечить представление сведений в «Центр управления регионом» Республики Марий Эл

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Воронцова С.А.

Председатель Правительства
Республики Марий Эл



А.Евстифеев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к постановлению Правительства
Республики Марий Эл
от 28 августа 2020 г. № 335

СТРУКТУРА

проектного офиса «Центр управления регионом»
Республики Марий Эл

	Должность	Выполняемая функция в проектном офисе
1	2	3
1.	Заместитель Председателя Правительства Республики Марий Эл	куратор «Центра управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл)
2.	Руководитель информатизации и связи Департамента Республики Марий Эл	ответственный исполнитель ЦУР Республики Марий Эл
3.	Руководитель обособленного подразделения Центра компетенций центров управления регионом - автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее - Центр компетенций ЦУР) в Республике Марий Эл (по согласованию)	руководитель ЦУР Республики Марий Эл
4.	Заместители руководителей органов исполнительной власти Республики Марий Эл по тематикам: коммунальное хозяйство, коммунальные отходы, образование, здравоохранение, хозяйство, транспорт, социальная защита	ответственные за отраслевые блоки ЦУР Республики Марий Эл

1	2	3
---	---	---

5. Сотрудники органов исполнительной власти Республики Марий Эл по тематикам: отраслевых блоков жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дорожное хозяйство, транспорт, социальная защита ЦУР Республики Марий Эл
6. Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Республике Марий Эл (по согласованию) руководителей направлений работы ЦУР Республики Марий Эл



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к постановлению Правительства
Республики Марий Эл
от 28 августа 2020 г. № 335

П О Л О Ж Е Н И Е

о «Центре управления регионом» Республики Марий Эл

Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности, основные цели и задачи «Центра управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл).

2. ЦУР Республики Марий Эл является проектным офисом, деятельность которого регламентируется Положением о «Центре управления регионом» Республики Марий Эл (далее - Положение).

3. Место размещения ЦУР Республики Марий Эл: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, просп. Гагарина, д. 8.

4. ЦУР Республики Марий Эл осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от граждан, проживающих в Республике Марий Эл, поступающих в государственные органы Республики Марий Эл, органы исполнительной власти Республики Марий Эл и органы местного самоуправления в Республике Марий Эл, государственные и муниципальные организации, организации с участием Республики Марий Эл или муниципального образования в Республике Марий Эл, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи (далее - ПОС), региональных/муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами, проживающими в Республике Марий Эл, в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах массовых коммуникаций.

5. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл, осуществляется путем:

анализа поступающих в адрес государственных органов Республики Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, государственных и муниципальных организаций, организаций

с участием Республики Марий Эл или муниципального образования в Республике Марий Эл, обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл;

структурирования и формализации сути обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл;

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл, поступающих по указанным каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности граждан, проживающих в Республике Марий Эл, результатами обработки их обращений и сообщений (жалоб);

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл, в настраиваемых статистических разрезах.

6. В своей деятельности ЦУР Республики Марий Эл руководствуется Конституцией Российской Федерации; Конституцией Республики Марий Эл; 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 г. № 7; постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288 «Об организации проектной деятельности в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, а также настоящим Положением.

Основные цели и задачи ЦУР Республики Марий Эл

7. Основной целью создания ЦУР Республики Марий Эл является достижение показателей работы в рамках реализации функций:

обратная связь;

мониторинг, аналитика и реагирование;

обучение;

региональные компетенции;

социология;

информирование;

процессы и методология.

8. Основными задачами ЦУР Республики Марий Эл являются:

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл;

формирование оценки работы органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл для отчета Главе Республики Марий Эл

и выработка рекомендаций для определения приоритетов работы государственных органов Республики Марий Эл, органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл, государственных и муниципальных организаций, организаций с участием Республики Марий Эл или муниципального образования в Республике Марий Эл;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл с гражданами, проживающими в Республике Марий Эл;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл с гражданами, проживающими в Республике Марий Эл, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти Республики Марий Эл и органами местного самоуправления в Республике Марий Эл;

социологические офлайн- и онлайн-опросы, аналитические исследования;

разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

выстраивание взаимодействия со средствами массовой информации в Республике Марий Эл, средствами массовых коммуникаций и лидерами общественного мнения;

проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Республике Марий Эл;

координация формирования и сопровождения системы официальных страниц органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл в средствах массовых коммуникаций на территории Республики Марий Эл.

Деятельность ЦУР Республики Марий Эл

9. ЦУР Республики Марий Эл:

осуществляет разработку проектов правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР Республики Марий Эл, выполнения стоящих перед ЦУР Республики Марий Эл задач;

осуществляет взаимодействие 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», являющейся Центром компетенций центров управления регионом (далее - Центр компетенций ЦУР);

осуществляет взаимодействие с государственными органами Республики Марий Эл, органами местного самоуправления в Республике Марий Эл, государственными и муниципальными организациями, организациями с участием Республики Марий Эл или муниципального образования в Республике Марий Эл;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) граждан, проживающих в Республике Марий Эл, по тематикам отраслевых блоков ЦУР Республики Марий Эл;

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР Республики Марий Эл;

обеспечивает рейтингование органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл по количеству/качеству/скорости/полноте реагирования на обращения и сообщения (жалобы) граждан, проживающих в Республике Марий Эл, по всем видам обратной связи;

осуществляет оценку показателей работы ответственных за отраслевые блоки ЦУР Республики Марий Эл, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

обеспечивает учет уровня загруженности специалистов по отраслевым блокам ЦУР Республики Марий Эл, подготавливает предложения по кадровому усилению состава ЦУР Республики Марий Эл;

представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации любые материалы, относящиеся к функционированию ЦУР Республики Марий Эл;

представляет по запросу Центра компетенций ЦУР аналитические и иные материалы о реализации мероприятий проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР Республики Марий Эл.

10. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР Республики Марий Эл, осуществляются с использованием «Портала ЦУР».

Информация, размещаемая на «Портале ЦУР», приравнивается к официальному письму/отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

11. ЦУР Республики Марий Эл осуществляет свою деятельность в соответствии с перечнем региональных проблем и обязательными

показателями работы ЦУР Республики Марий Эл.

12. Перечень региональных проблем для работы ЦУР Республики Марий Эл формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ», а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных, региональных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

13. Обязательные показатели работы ЦУР Республики Марий Эл устанавливаются в соответствии с методическими рекомендациями по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионом, утверждаемыми приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

14. Персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы ЦУР Республики Марий Эл несет куратор ЦУР Республики Марий Эл.

15. Непосредственное руководство деятельностью ЦУР Республики Марий Эл осуществляет руководитель ЦУР Республики Марий Эл.

16. Распределение обязанностей членов ЦУР Республики Марий Эл определяется внутренним правовым актом ЦУР Республики Марий Эл по согласованию с Центром компетенций ЦУР.

