

ЧĂВАШ РЕСПУБЛИКИН
ПУСЛАХЁН
АДМИНИСТРАЦИЙĔ



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГЛАВЫ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ХУШУ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

05.08.2021 210 №

05.08.2021 № 210

Шупашкар хули

г. Чебоксары

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ЧУВАШСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 25 » августа 20 21 г.

Регистрационный № 4119

1. В соответствии с пунктом 9 Положения о Центре управления регионом Чувашской Республики, утвержденного постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 24 ноября 2020 г. № 634, утвердить прилагаемый Регламент организации работы Центра управления регионом Чувашской Республики.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Руководитель Администрации Главы
Чувашской Республики

В.Борисов

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации Главы
Чувашской Республики
от 05.08.2021 № 210

РЕГЛАМЕНТ
организации работы Центра управления регионом
Чувашской Республики

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент организации работы Центра управления регионом Чувашской Республики (далее – Регламент) определяет порядок функционирования Центра управления регионом Чувашской Республики (далее – ЦУР Чувашской Республики), а также порядок взаимодействия органов исполнительной власти Чувашской Республики с ЦУР Чувашской Республики.

1.2. Функционирование ЦУР Чувашской Республики осуществляется в рамках реализации мероприятий по исполнению 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. об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, в соответствии с распоряжением Главы Чувашской Республики от 28 сентября 2020 г. № 455-рг, постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 24 ноября 2020 г. № 634 «Об утверждении Положения о Центре управления регионом Чувашской Республики», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чувашской Республики, а также настоящим Регламентом.

1.3. В настоящем Регламенте понятия и термины используются в значениях, определенных в Соглашении о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Чувашской Республики, заключенном между автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» и Кабинетом Министров Чувашской Республики от 13 ноября 2020 г., и постановлении Кабинета Министров Чувашской Республики от 24 ноября 2020 г. № 634 «Об утверждении Положения о Центре управления регионом Чувашской Республики».

II. Организация работы ЦУР Чувашской Республики

2.1. ЦУР Чувашской Республики является проектным офисом, осуществляющим координацию работ по мониторингу и обработке обращений, поступающих от жителей Чувашской Республики (далее – жители) в органы исполнительной власти Чувашской Республики, органы местного самоуправления в Чувашской Республике (далее – органы местного самоуправления) посредством единой цифровой платформы обратной связи, созданной в рамках развития федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и сообщений, публикуемых жи-

телями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной коммуникации.

2.2. В процессе функционирования ЦУР Чувашской Республики непосредственными участниками информационного взаимодействия являются сотрудники следующих органов исполнительной власти Чувашской Республики и подведомственных им организаций:

Министерство здравоохранения Чувашской Республики;

Министерство образования и молодежной политики Чувашской Республики;

Министерство природных ресурсов и экологии Чувашской Республики;

Министерство промышленности и энергетики Чувашской Республики;

Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Чувашской Республики;

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Чувашской Республики;

Министерство труда и социальной защиты Чувашской Республики;

Министерство цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики.

В рамках своей компетенции в информационном взаимодействии с ЦУР Чувашской Республики могут принимать участие также иные органы и организации, в том числе территориальные органы федеральных органов исполнительной власти.

2.3. В рамках организации работы ЦУР Чувашской Республики руководители органов исполнительной власти Чувашской Республики обеспечивают своевременное предоставление запрашиваемой информации в порядке, установленном разделом IV настоящего Регламента.

III. Структура ЦУР Чувашской Республики

3.1. Структура ЦУР Чувашской Республики утверждена распоряжением Главы Чувашской Республики от 28 сентября 2020 г. № 455-рг.

3.2. Куратор:

координирует основные направления деятельности ЦУР Чувашской Республики;

обеспечивает разработку и принятие правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР Чувашской Республики, выполнения стоящих перед ЦУР Чувашской Республики задач;

контролирует исполнение мероприятий «дорожной карты» по созданию и функционированию ЦУР Чувашской Республики;

осуществляет координацию деятельности органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления при реализации мероприятий по развитию и эксплуатации ЦУР Чувашской Республики.

3.3. Ответственный исполнитель:

отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России) и автономной некоммерческой организацией «Диалог Регионы» (далее – Центр компетенций ЦУР);

осуществляет мероприятия по развитию и функционированию технологической системы обеспечения деятельности ЦУР Чувашской Республики, в том числе интеграцию республиканских информационных систем с информационными системами ЦУР Чувашской Республики;

координирует взаимодействие средств массовой информации с ЦУР Чувашской Республики;

координирует деятельность органов исполнительной власти Чувашской Республики, органов местного самоуправления и руководителей отраслевых блоков ЦУР Чувашской Республики по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы Чувашской Республики.

3.4. Руководитель в пределах установленной компетенции:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР Чувашской Республики и обеспечивает его текущую деятельность;

отвечает за достижение показателей эффективности работы ЦУР Чувашской Республики;

обеспечивает ежегодную актуализацию «дорожной карты» по созданию и функционированию ЦУР Чувашской Республики.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки:

обеспечивают реализацию задач ЦУР Чувашской Республики в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР Чувашской Республики;

обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы Чувашской Республики;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР Чувашской Республики.

3.6. Руководители отраслевых блоков:

обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР Чувашской Республики по соответствующему направлению деятельности органа исполнительной власти Чувашской Республики;

обеспечивают обработку, распределение, анализ поступивших в адрес отраслевого блока сообщений и обращений от граждан («Инцидент Менеджмент», платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», «Тепловая карта»);

ведут мониторинг соблюдения сроков и качества обработки поступающих сообщений, сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан результатами обработки сообщений;

готовят сводный анализ результатов обработки сообщений, формируют комплексную картину проблем, волнующих жителей, по курируемой отрасли;

обеспечивают выполнение задач ЦУР Чувашской Республики в части курируемого отраслевого блока (участие в работе направлений «Обратная связь», «Мониторинг, аналитика и реагирование», «Информирование», «Процессы и методология», «Продвижение» и др.);

вносят предложения по оптимизации и трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан;

разрабатывают проекты (шаблоны) ответов на сообщения граждан;

определяют первопричины возникновения проблем, указанных в сообщениях граждан, разрабатывают и контролируют исполнение планов мероприятий по снижению количества обращений;

вырабатывают рекомендации по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления с жителями, предложения по разработке соответствующих сервисов; участвуют во внедрении процессов цифровизации обработки обращений и сообщений жителей в отраслевых блоках ЦУР Чувашской Республики;

проводят мониторинг и анализ информационных рисков, вносят предложения по их отработке;

проводят анализ системных проблем, вырабатывают предложения и рекомендации по их решению;

участвуют в обеспечении методического сопровождения проектной и иной деятельности ЦУР Чувашской Республики в соответствии с поставленными перед отраслевыми блоками ЦУР Чувашской Республики задачами.

3.7. Руководители направлений:

участвуют в адресном информировании жителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о деятельности органов исполнительной власти Чувашской Республики, органов местного самоуправления, социально-экономических и общественно-политических процессах в Чувашской Республике и Российской Федерации;

обеспечивают интерактивное взаимодействие представителей органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления с жителями;

проводят социологические исследования, в том числе методом фокус-групп;

разрабатывают методологии трансформации порядка обработки обращений и сообщений жителей, определения первопричин их обращений и сообщений;

внедряют процессы и продукты цифровизации для обработки обращений и сообщений жителей в отраслевых блоках ЦУР Чувашской Республики.

IV. Организация информационного обеспечения ЦУР Чувашской Республики

4.1. Ответственные за отраслевые блоки, руководители отраслевых блоков и ЦУР Чувашской Республики организуют межведомственное взаимодействие, в том числе информационно-аналитическое.

4.2. ЦУР Чувашской Республики в пределах установленной компетенции:

осуществляет оперативный обмен информацией, необходимой для оперативного решения проблем, указанных в обращениях и сообщениях граждан, а также дальнейшего снижения числа поступающих обращений по тематикам, с ответственными за отраслевые блоки;

принимает участие в анализе причин роста обращений граждан, поступающих в органы исполнительной власти Чувашской Республики и органы местного самоуправления;

принимает участие в совещаниях по согласованным планам и тематике для обсуждения (решения) вопросов совместной деятельности, направленной на

предупреждение и снижение количества обращений и сообщений граждан, поступающих в органы исполнительной власти Чувашской Республики и органы местного самоуправления;

принимает меры по недопущению количества просроченных обращений и сообщений граждан, поступающих в модули информационно-аналитических систем ЦУР Чувашской Республики;

организовывает необходимое обучение для руководителей отраслевых блоков ЦУР Чувашской Республики с целью качественного исполнения ими возложенных задач.

4.3. Ответственные за отраслевые блоки:

осуществляют оперативный обмен информацией с ЦУР Чувашской Республики по поступающим обращениям и сообщениям жителей;

принимают участие в совещаниях по согласованным планам и тематике для обсуждения (решения) вопросов совместной деятельности, направленной на предупреждение и снижение количества обращений и сообщений жителей, поступающих ответственным за отраслевые блоки;

принимает меры по недопущению количества просроченных обращений и сообщений граждан, поступающих в модули информационно-аналитических систем ЦУР Чувашской Республики;

определяют внутренним нормативным актом сотрудника, на которого будут возлагаться функции руководителя отраслевого блока ЦУР Чувашской Республики.

4.4. Руководители отраслевых блоков:

осуществляют в ежедневном режиме координацию работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими в модули информационно-аналитических систем ЦУР Чувашской Республики;

организуют мониторинг полноты, качества и своевременности рассмотрения обращений и сообщений граждан, находящихся на исполнении в соответствующем органе исполнительной власти Чувашской Республики, при необходимости самостоятельно отвечают на соответствующие обращения и сообщения граждан;

обеспечивают разработку и принятие планов мероприятий по снижению количества обращений;

обеспечивают своевременное предоставление необходимой ЦУР Чувашской Республики информации, в том числе ежеквартальной отчетности.

4.5. Руководители направлений:

ежедневно координируют работу по мониторингу и обработке обращений, поступающих от жителей в органы исполнительной власти Чувашской Республики, сообщений, публикуемых жителями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной коммуникации, посредством модулей информационно-аналитических систем ЦУР Чувашской Республики;

вырабатывают рекомендации для оперативного обнаружения и решения проблем во взаимодействии жителей с органами исполнительной власти Чувашской Республики и органами местного самоуправления, прогнозируют количество поступающих обращений и сообщений;

координируют формирование и сопровождение системы официальных страниц (групп) органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления в средствах массовой коммуникации;

организуют работу по проведению социологических исследований удовлетворенности граждан действиями органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления, определяют направления, цели и задачи исследований;

организуют работу по проведению аналитических исследований удовлетворенности граждан действиями органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления, проводят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений;

выявляют информационные тренды на основе профессионального мониторинга информационных источников с использованием специальных сервисов;

выявляют конфликтные ситуации и ошибки, возникающие при коммуникации органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления с гражданами и юридическими лицами, проводят рейтингование показателей работы с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц в Чувашской Республике;

организуют генерацию контента в социальных сетях на основе решенных проблем по обращениям и сообщениям жителей;

вырабатывают рекомендации по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, межведомственного взаимодействия, выявляют и анализируют лучшие практики процессов обработки сообщений;

координируют внедрение в Чувашской Республике технологических сервисов и централизованных платформ по обработке обращений, информированию жителей;

обучают сотрудников органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления оптимизации процессов в рамках единой методологии Центра компетенций ЦУР;

разрабатывают информационные материалы, осуществляют написание статей, обзоров, в том числе на основе решения проблем для публикации в средствах массовой информации, на официальных страницах (группах) органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления в средствах массовой коммуникации.
