



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

1 сентября 2023 года

№ 109-р

г. Омск

О внесении изменений в распоряжение Губернатора Омской области
от 21 сентября 2020 года № 111-р

Внести в распоряжение Губернатора Омской области от 21 сентября 2020 года № 111-р «О создании Центра управления регионом Омской области» следующие изменения:

1. В пункте 5 слова «, Министра региональной политики и массовых коммуникаций Омской области» исключить.

2. Приложение № 1 «Положение о Центре управления регионом Омской области» изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

Исполняющий обязанности
Губернатора Омской области

Д.В. Ушаков

Приложение
к распоряжению Губернатора Омской области
от 1 сентября 2023 года № 109-р

«Приложение № 1
к распоряжению Губернатора Омской области
от 21 сентября 2020 года № 111-р

ПОЛОЖЕНИЕ о Центре управления регионом Омской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок формирования и осуществления деятельности Центра управления регионом Омской области (далее – Центр).

2. В своей деятельности Центр руководствуется федеральным и областным законодательством, настоящим Положением.

3. Центр осуществляет свою деятельность по адресу: 644099, г. Омск, ул. Красный Путь, д. 9.

4. Понятия в настоящем Положении используются в значениях, установленных Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 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 № 1844).

II. Задачи и функции Центра

5. Задачами Центра являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий:
- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в государственные органы Омской области, органы местного самоуправления Омской области, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам Омской области или органам местного самоуправления Омской области организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием Омской области или участием муниципального образования Омской области (далее – органы и организации);

- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих в органы и организации;

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- результатов мониторинга работы органов и организаций для отчета Губернатору Омской области, Правительству Омской области;

- выявленных конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

4) выявление, анализ лучших практик цифровой трансформации государственного и муниципального управления в целях оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности государственных органов Омской области, органов местного самоуправления Омской области, государственных и муниципальных организаций Омской области и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение совместно с центром компетенций аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями государственных органов Омской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Омской области организаций, государственных организаций, организаций с государственным участием на территории Омской области;

7) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов

информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы Центра;

8) проведение совместно с центром компетенций мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации работников государственных органов Омской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Омской области организаций по направлениям деятельности Центра;

9) координация формирования и сопровождения официальных страниц органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Омской области, методическое обеспечение ведения официальных страниц органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

10) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций;

11) участие совместно с центром компетенций в реализации комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и по распространению достоверной информации;

12) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Омской области.

6. Функциями Центра являются:

1) координация работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации, в том числе 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) взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности Центра;

3) оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности Центра через взаимодействие с органами и организациями;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Омской области.

III. Состав Центра

7. В состав Центра входят:

1) куратор Центра;

- 2) руководитель Центра;
- 3) заместитель руководителя Центра;
- 4) ответственные за отраслевые блоки Центра;
- 5) ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации;
- 6) руководители отраслевых блоков Центра;
- 7) руководители направлений Центра.

8. Куратором Центра является заместитель Председателя Правительства Омской области, осуществляющий в соответствии с распределением обязанностей координацию вопросов внутренней политики.

Куратор Центра:

- 1) определяет направления развития Центра;
- 2) обеспечивает подписание соглашений о взаимодействии Центра с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления Омской области, муниципальными организациями, организациями с муниципальным участием;

3) готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности Центра;

4) устанавливает по согласованию с представителями обособленного подразделения центра компетенции с учетом требований, изложенных в пункте 18 настоящего Положения, дополнительные показатели по оценке эффективности работы Центра (далее – дополнительные показатели);

5) координирует взаимодействие органов и организаций в рамках деятельности Центра;

6) согласовывает отчет о достигнутых показателях по оценке эффективности работы Центра;

7) дает рекомендации по созданию рабочих и экспертных групп по реализации дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра.

9. Руководитель Центра, заместитель руководителя Центра и руководители направлений Центра являются представителями обособленного подразделения центра компетенций.

10. Руководитель Центра, заместитель руководителя Центра:

- 1) осуществляют непосредственное руководство Центром;
- 2) обеспечивают текущую деятельность Центра;
- 3) отвечают за достижение основных показателей работы Центра;
- 4) проводят анализ дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра, а также представляют отчет о ходе их реализации;

5) согласовывают проекты дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра;

6) согласовывают отчеты о ходе реализации дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра;

7) обеспечивают мониторинг и анализ рисков реализации дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра, инициируют рассмотрение вопросов, требующих решения куратора Центра;

8) готовят предложения по формированию плана мероприятий по развитию Центра и обеспечивают его ежегодную актуализацию;

9) обеспечивают методическое сопровождение деятельности Центра в соответствии с задачами Центра;

10) осуществляют сопровождение деятельности работников Центра по ведению комплекса показателей, характеризующих обстановку в Омской области;

11) утверждают отчет о достигнутых показателях по оценке эффективности работы Центра.

11. Ответственные за отраслевые блоки Центра определяются из числа руководителей (заместителей руководителей) органов исполнительной власти Омской области по направлениям: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита.

Ответственные за отраслевые блоки Центра:

1) обеспечивают организацию работы отраслевых блоков Центра;

2) определяют руководителей отраслевых блоков Центра и осуществляют руководство ими;

3) обеспечивают разработку дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра;

4) обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по отраслевым блокам Центра;

5) представляют куратору Центра предложения по составу рабочих и экспертных групп дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра;

6) утверждают проекты дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра;

7) утверждают отчеты о ходе реализации дорожных карт (проектов) по отраслевым блокам Центра.

12. Ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации:

1) осуществляет координацию деятельности Центра по размещению информации в средствах массовой информации;

2) отвечает в рамках деятельности Центра за развитие информационного наполнения в сети «Интернет».

13. Руководители отраслевых блоков Центра:

1) обеспечивают ежедневную операционную деятельность Центра;

2) несут ответственность за работу отраслевых блоков Центра.

14. Руководители направлений Центра:

1) участвуют в обеспечении разработки и внедрении единой методологии работы Центра по следующим направлениям:

- обратная связь, в том числе с использованием технологии искусственного интеллекта;

- обучение по вопросам, относящимся к компетенции Центра;

- разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация

указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы Центра;

- цифровая трансформация государственного и муниципального управления;

2) организуют мониторинг исполнения функций органов и организаций и их методологическую поддержку для обеспечения достижения целей деятельности Центра;

3) обеспечивают выполнение целевых показателей в соответствии с приложением № 1 к Правилам 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, утвержденным Постановлением № 1844;

4) осуществляют контроль за работой Центра в части достижения им показателей по оценке эффективности работы центров управления регионов субъектов Российской Федерации;

5) обеспечивают взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти в части синхронизации работы Центра с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Омской области;

6) обеспечивают свод информации по вопросам, относящимся к компетенции Центра, с соответствующим рейтингованием;

7) обеспечивают обучение сотрудников государственных органов Омской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Омской области организаций по вопросам, относящимся к компетенции Центра, в том числе посредством реализации дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации;

8) обеспечивают и осуществляют реализацию комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и других сервисах в сети «Интернет» и распространению достоверной информации;

9) в целях информирования граждан по вопросам в рамках направления, предусмотренного подпунктом «в» пункта 12 Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных Постановлением № 1844 (далее – Правила), проводят аналитические исследования удовлетворенности граждан деятельностью органов и организаций по соответствующим направлениям;

10) организуют и осуществляют информирование граждан и юридических лиц, в том числе адресное, по вопросам в рамках направления, предусмотренного

подпунктом «в» пункта 12 Правил, в сети «Интернет», с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

11) обеспечивают интерактивное взаимодействие органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

12) проводят образовательные семинары для профильных специалистов государственных органов Омской области, органов местного самоуправления Омской области;

13) обеспечивают взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти в части внедрения и развития единой системы противодействия распространению недостоверной информации в сети «Интернет» и информирования пользователей и целевых групп граждан с учетом их географического размещения и других характеристик о достоверной информации, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, а также средств массовой информации;

14) выполняют задачи, получаемые от руководителя Центра, заместителя руководителя Центра в рамках их компетенций.

IV. Осуществление деятельности Центра

15. В рамках своих функций Центр:

1) представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы, относящиеся к созданию и функционированию Центра;

2) представляет по запросу центра компетенций аналитические и иные материалы по направлениям и тематикам деятельности Центра;

3) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности Центра;

4) обеспечивает рейтинговую оценку органов и организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения по всем видам обратной связи;

5) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

6) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений по отраслевым блокам Центра;

7) обеспечивает учет уровня загруженности по отраслевым блокам Центра, подготавливает предложения по составу Центра;

8) осуществляет оценку обязательных показателей работы Центра по отраслевым блокам Центра, свод и проверку данных по итогам оценки;

9) осуществляет иную деятельность, предусмотренную федеральным и областным законодательством.

16. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов по вопросам функционирования

Центра осуществляются с использованием информационных ресурсов центра компетенции.

17. Оценка работы Центра осуществляется в соответствии с основными показателями эффективности работы центров управления регионов, расчет значений которых осуществляется центром компетенций.

18. При установке дополнительных показателей применяются следующие требования:

1) дополнительные показатели устанавливаются исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального или ведомственного проекта;

2) дополнительные показатели указываются в формулировках, аналогичных результатам федерального или ведомственного проекта, на достижение которого они направлены;

3) по каждому дополнительному показателю приводятся:

- срок их достижения;

- качественные и количественные характеристики работы Центра, а также иные требования, предъявляемые в целях достижения дополнительных показателей. Формулировка качественных и количественных характеристик должна уточнять дополнительные показатели и не дублировать их;

4) при формировании дополнительных показателей обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения основных показателей эффективности работы центров управления регионов.

V. Определение категорий региональных проблем для работы Центра

19. Состав категорий региональных проблем для работы Центра формируется на основе данных информационно-аналитической системы поддержки принятия управленческих решений «ВИ: Центр РФ» (далее – ИАС «Центр РФ»). Категории региональных проблем для работы Центра определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

20. В случае если в соответствии с данными ИАС «Центр РФ» в приоритет попадает категория «прочие по направлению», производится анализ проблем и определяются наиболее значимые из них.

21. По каждой из категорий обеспечивается выполнение дополнительных показателей.

_____»

