



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 апреля 2021 г. № 80

О создании и функционировании Центра
управления региона в Рязанской области

В соответствии с пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 01.03.2020 № Пр-354, Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844, в целях обеспечения создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов, с которыми граждане обращаются в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам, Правительство Рязанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать Центр управления региона в Рязанской области (далее – ЦУР в Рязанской области).

2. Утвердить:

2.1. Положение о ЦУР в Рязанской области согласно приложению № 1.

2.2. Перечень ответственных лиц за создание и функционирование ЦУР в Рязанской области согласно приложению № 2.

3. Определить Государственное казенное учреждение Рязанской области «Центр информационных технологий Рязанской области» ответственным за обеспечение ЦУР в Рязанской области помещением и за содержание этого помещения.

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

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Рязанской области А.Н. Рослякову.

Губернатор Рязанской области



Н.В. Любимов

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре управления региона в Рязанской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет предмет, задачи, структуру, полномочия, а также порядок деятельности Центра управления региона в Рязанской области (далее – ЦУР).

1.2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, которые определены 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 № 1844).

1.3. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации № 1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Рязанской области, а также национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 04.06.2019 № 7.

1.4. ЦУР является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением, осуществляющим:

- координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, проживающих или находящихся на территории Рязанской области, (далее – граждане) и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – юридические лица), поступающих в государственные органы Рязанской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Рязанской области, территориальные государственные внебюджетные фонды Рязанской области либо подведомственные государственным органам Рязанской области или органам местного самоуправления муниципальных образований Рязанской области организации, государственные и



муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах Рязанской области (далее – органы и организации), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, 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;

- взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

- оперативное реагирование по направлениям деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями;

- представление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития в Рязанской области.

2. Задачи ЦУР

2.1. ЦУР обеспечивает решение следующих задач:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации в Рязанской области, включающий в себя:

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

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в Рязанской области;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- мониторинга работы органов и организаций в Рязанской области для отчета руководству Рязанской области;
- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Рязанской области с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

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

4) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Рязанской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

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

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Рязанской 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 ЦУР;

8) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Рязанской области;

9) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в Рязанской области в средствах электронной массовой коммуникации на территории Рязанской области;

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

2.2. Оценка работы ЦУР осуществляется в соответствии с основными показателями работы ЦУР, расчет значений которых производится в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации № 1844.

По согласованию с куратором ЦУР и центром компетенций могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках деятельности ЦУР, исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального, регионального или ведомственного проекта.

3. Ответственные лица за создание и функционирование ЦУР

3.1. Ответственные лица за создание и функционирование ЦУР:

- куратор;
- ответственный исполнитель;
- ответственные за отраслевые блоки деятельности ЦУР по социально значимым тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, дороги, транспорт, энергетика, малое и среднее предпринимательство и самозанятые, экология, благоустройство общественных пространств, физическая культура и спорт, труд и занятость, культура и туризм (далее – ответственные за отраслевые блоки);

- руководитель отраслевого блока.

3.2. Куратор:

1) обеспечивает разработку и принятие правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнение стоящих перед ЦУР задач;

2) согласовывает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;

3) согласовывает отчеты, подготовленные ответственными за отраслевые блоки;

4) дает рекомендации по созданию рабочих и экспертных групп по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

5) отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и центром компетенций по созданию и функционированию в Рязанской области ЦУР;

6) координирует взаимодействие органов и организаций в Рязанской области в рамках деятельности ЦУР.

3.3. Ответственный исполнитель:

1) отвечает за синхронизацию работы ЦУР с мероприятиями национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», входящими в ее состав федеральными проектами, региональными проектами, обеспечивающими достижение целей показателей и результатов указанных федеральных проектов, и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Рязанской области;

2) обеспечивает подписание соглашения и дополнительных соглашений о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР с центром компетенций;

3) в случае необходимости привлекает к работе ЦУР представителей заинтересованных органов и организаций Рязанской области.

3.4. Ответственные за отраслевые блоки:

1) несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

2) обеспечивают организацию работы по курируемым отраслевым блокам;



3) обеспечивают представительство курируемых отраслевых блоков в ЦУР;

4) обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

5) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», входящими в ее состав федеральными проектами, региональными проектами, обеспечивающими достижение целей показателей и результатов указанных федеральных проектов, и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Рязанской области;

6) обеспечивают подготовку отчетов по курируемым отраслевым блокам;

7) представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп по курируемым отраслевым блокам.

Ответственные за отраслевые блоки назначаются Правительством Рязанской области.

3.5. Руководитель отраслевого блока обеспечивает:

1) ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР по аналитике и мониторингу по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций по всем видам обратной связи;

2) передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок ЦУР (в случае необходимости).

Руководитель отраслевого блока назначается правовым актом профильного центрального исполнительного органа государственной власти Рязанской области, обеспечивающего деятельность курируемого отраслевого блока ЦУР.

4. Деятельность ЦУР

4.1. ЦУР:

1) осуществляет достижение основных и дополнительных (при установлении их по согласованию с центром компетенций) показателей по оценке эффективности работы ЦУР;

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

3) представляет по запросу центра компетенций аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по отраслевым блокам;

4) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по отраслевым блокам;



5) обеспечивает рейтингование органов и организаций по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по всем видам обратной связи;

6) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

7) осуществляет оценку работы ответственных за отраслевые блоки, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

8) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

4.2. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляется с использованием портала ЦУР.



Приложение № 2
к постановлению Правительства
Рязанской области
от 13.04.2021 № 80

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА
за создание и функционирование ЦУР

Роль в ЦУР Рязанской области	Должность
Куратор	первый заместитель Председателя Правительства Рязанской области
Ответственный исполнитель	министр цифрового развития, информационных технологий и связи Рязанской области
Ответственные за отраслевые блоки	руководитель (заместитель руководителя) центрального исполнительного органа государственной власти Рязанской области по курируемому отраслевому блоку
Руководитель отраслевого блока	должностное лицо центрального исполнительного органа государственной власти Рязанской области по курируемому отраслевому блоку

