



ГУБЕРНАТОР САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.09.2024 № 31

О внесении изменений в постановление Губернатора Самарской области от 04.09.2020 № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области»

В целях приведения нормативных правовых актов Самарской области в соответствие с действующим законодательством **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в постановление Губернатора Самарской области от 04.09.2020 № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области» следующие изменения:

пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Создать Центр управления регионом Самарской области – проектный офис (координационный орган), обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов государственной власти Самарской области, обособленного подразделения центра компетенций – автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», а также представители иных организаций (по согласованию).»;

009884

Положение о Центре управления регионом Самарской области изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления в Самарской области привести муниципальные правовые акты, регламентирующие создание муниципальных центров управления Самарской области, в соответствие 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».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Администрацию Губернатора Самарской области.

4. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на официальном сайте Правительства Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

И.о. Губернатора
Самарской области



Ю.А.Рожин

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Губернатора
Самарской области
от 24.01.2024 № 31

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре управления регионом Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, структуру и полномочия Центра управления регионом Самарской области (далее – ЦУР), а также порядок функционирования и иные требования к осуществлению его деятельности.

1.2. В настоящем Положении используются понятия, установленные 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 – Правила).

1.3. ЦУР является проектным офисом (координационным органом), обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов государственной власти Самарской области, обособленного

подразделения центра компетенций – автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы»), а также представители иных организаций (по согласованию).

2. Основные цели деятельности и задачи ЦУР

2.1. 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 органы исполнительной власти (государственные органы) Самарской области, органы местного самоуправления в Самарской области, подведомственные им организации (далее 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;

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

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

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Самарской области;

ежемесячное информирование Губернатора Самарской области, первого вице-губернатора – председателя Правительства Самарской области, вице-губернатора – руководителя Администрации Губернатора Самарской области о результатах работы органов и организаций по взаимодействию с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации.

2.2. Основными задачами ЦУР являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций;

структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

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;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций для отчета Губернатору Самарской области, первому вице-губернатору – председателю Правительства Самарской области, вице-губернатору – руководителю Администрации Губернатора Самарской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами;

в) 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;

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

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

е) проведение совместно с АНО «Диалог Регионы» аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций;

ж) 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;

з) проведение совместно с АНО «Диалог Регионы» мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций по направлениям деятельности ЦУР;

и) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой

коммуникации на территории Самарской 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»;

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

л) участие совместно с АНО «Диалог Регионы» 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 и по распространению достоверной информации;

м) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Самарской области;

н) проведение рейтингования органов и организаций по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающие в адрес органов и организаций;

о) разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

п) налаживание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;

р) организация мониторинга исполнения функций органов местного самоуправления в Самарской области и подведомственных им

организаций и их методологическая поддержка для обеспечения достижения целей деятельности ЦУР;

с) обеспечение синхронизации работы муниципальных центров управления с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Самарской области;

т) обеспечение свода информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления с соответствующим рейтингованием.

3. Деятельность ЦУР

3.1. Деятельность ЦУР организуется в соответствии с Соглашением о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР между АНО «Диалог Регионы» и Администрацией Губернатора Самарской области от 07.10.2020 и Правилами.

3.2. В рамках своей деятельности ЦУР:

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

обеспечивает рейтингование органов и организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения;

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

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первоначальных причин обращений по отраслевым тематикам.

3.3. Работа ЦУР предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР:

а) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Обучение, развитие, оценка»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций, сотрудников ЦУР;

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 коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Самарской области, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной

информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

г) направление «Цифровая трансформация»:

подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Самарской области;

использование в ЦУР, в том числе в отраслевых блоках и муниципальных центрах управления, информационных систем, специального программного обеспечения для оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности органов и организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, включая обработку обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций.

3.4. Деятельность ЦУР, связанная с обращениями, организуется по следующим отраслевым тематикам:

образование;

здравоохранение;

социальная защита;

транспорт;

дороги;

энергетика;

жилищно-коммунальное хозяйство;

твердые коммунальные отходы.

Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных тепловой карты.

3.5. В рамках деятельности ЦУР органы государственной власти Самарской области вправе:

запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР, у Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, АНО «Диалог Регионы» и ЦУР;

устанавливать дополнительные показатели (по согласованию с АНО «Диалог Регионы») оценки эффективности работы ЦУР и муниципальных центров управления;

формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематику работы ЦУР и муниципальных центров управления;

проводить мероприятия по интеграции работы ЦУР в рамках существующей организационной структуры органов и организаций;

предоставлять помещения и нести эксплуатационные расходы по содержанию помещения для функционирования ЦУР;

участвовать совместно с органами местного самоуправления в Самарской области в создании муниципальных центров управления.

4. Технологический состав ЦУР

Технологический состав ЦУР включает в себя:

помещения подготовки информации ЦУР;

технические средства ЦУР, включающие специализированный программно-технический комплекс средств обработки информации и коллективного отображения, телекоммуникационную инфраструктуру ЦУР, систему защиты информации;

информационные системы, используемые для сбора, обработки, анализа и представления информации.