



ГУБЕРНАТОР ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 августа 2024 г. № 471

О внесении изменений в постановление Губернатора Волгоградской области от 01 декабря 2020 г. № 755 "О создании Центра управления регионом в Волгоградской области"

П о с т а н о в л я ю:

1. Внести в постановление Губернатора Волгоградской области от 01 декабря 2020 г. № 755 "О создании Центра управления регионом в Волгоградской области" следующие изменения:

1.1. В постановлении:

1) в заголовке, пунктах 1–4 слова "Центр управления регионом в Волгоградской области" в соответствующих падежах заменить словами "Центр управления регионом Волгоградской области" в соответствующих падежах;

2) преамбулу изложить в следующей редакции:

"В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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", во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 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 п о с т а н о в л я ю:".

1.2. Положение о Центре управления регионом в Волгоградской области, утвержденное названным постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Губернатор
Волгоградской области



А.И.Бочаров

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению
Губернатора
Волгоградской области

от 22 августа 2024 г. № 471

"УТВЕРЖДЕНО

постановлением
Губернатора
Волгоградской области

от 01 декабря 2020 г. № 755

ПОЛОЖЕНИЕ

о Центре управления регионом Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет предмет, функции, задачи, структуру и полномочия Центра управления регионом Волгоградской области (далее именуется – Центр управления регионом), а также порядок его деятельности.

1.2. Центр управления регионом – проектный офис, созданный в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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 именуется – постановление № 1844), в целях информирования граждан о деятельности исполнительных органов Волгоградской области, иных государственных органов Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, а также организаций, подведомственных исполнительным органам Волгоградской области, органам местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области (далее именуются – органы и организации), обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету

деятельности, в рамках проектов, реализуемых с использованием информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов и платформ (платформ обратной связи). В состав Центра управления регионом входят представители органов и организаций, обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы", созданного в Волгоградской области (далее именуется – обособленное подразделение центра компетенций).

1.3. Термины и понятия, используемые в настоящем положении, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее именуется – Федеральный закон № 8-ФЗ) и постановлением № 1844.

2. Основные функции, задачи и направления деятельности Центра управления регионом

2.1. Центр управления регионом 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 именуются – граждане и юридические лица), 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 (далее именуются – каналы связи);

взаимодействие с гражданами через каналы связи по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом через взаимодействие с органами и организациями;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области.

2.2. Задачами Центра управления регионом являются:

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

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц 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 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;

2) 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 Волгоградской области, Администрации Волгоградской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов связи;

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, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций 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 органов государственной власти Волгоградской области либо подведомственных им организаций, территориальных государственных внебюджетных фондов, государственных организаций, организаций с государственным участием в границах Волгоградской области;

7) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием каналов связи, 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 управления регионом;

8) проведение совместно с центром компетенций мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников органов государственной власти Волгоградской области либо подведомственных им организаций, территориальных государственных внебюджетных фондов по направлениям деятельности Центра управления региона;

9) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Волгоградской области, методическое обеспечение ведения официальных страниц органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

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 по каналам связи и другим сервисам в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и по распространению достоверной информации;

12) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области;

13) организация мониторинга исполнения функций органов местного самоуправления Волгоградской области и подведомственных органам местного самоуправления Волгоградской области организаций и их методологической поддержки для обеспечения достижения целей деятельности Центра управления регионом;

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

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

2.3. Работа Центра управления регионом предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы Центра управления регионом:

1) направление "Обратная связь", в рамках которого осуществляется трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций;

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

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

2) направление "Обучение, развитие, оценка", в рамках которого осуществляется обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций, сотрудников центра компетенций, включая сотрудников обособленных подразделений центра компетенций;

3) направление "Информирование", которое включает в себя:

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 каналов связи, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности Центра управления регионом;

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 региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием каналов связи;

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 по каналам связи и другим сервисам в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации.

Реализация мероприятий в рамках направления "Информирование" осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории;

4) направление "Цифровая трансформация", в рамках которого осуществляются:

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

использование в Центре управления регионом, 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 государственных и муниципальных органов и организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, включая обработку обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций.

При реализации мероприятий в рамках направления "Цифровая трансформация" синхронизируются работы отраслевых блоков Центра управления регионом с мероприятиями национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации", входящими в ее состав федеральными проектами, региональными проектами, обеспечивающими достижение целей, показателей и результатов федеральных проектов, региональных проектов, и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Волгоградской области.

2.4. В Центре управления регионом формируются отраслевые блоки по следующим социально значимым тематикам:

- здравоохранение;
- образование;
- социальная защита;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- твердые коммунальные отходы;
- дороги;
- транспорт;
- энергетика.

3. Структура Центра управления регионом

3.1. Структура Центра управления регионом включает:

- куратора Центра управления регионом;
- ответственного исполнителя по созданию и функционированию Центра управления регионом;
- руководителя Центра управления регионом;
- ответственных за отраслевые блоки Центра управления регионом;
- руководителей отраслевых блоков Центра управления регионом;
- сотрудников обособленного подразделения центра компетенций.

3.2. Куратор Центра управления регионом – заместитель Губернатора Волгоградской области, курирующий деятельность председателя комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области:

- определяет направления развития Центра управления регионом;

обеспечивает разработку и утверждение нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности Центра управления регионом и выполнения стоящих перед ним задач;

устанавливает по согласованию с центром компетенций с учетом требований, указанных в пункте 4.5 настоящего Положения, дополнительные показатели по оценке эффективности деятельности Центра управления регионом и муниципальных центров управления (далее именуются – дополнительные показатели);

координирует взаимодействие органов государственной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области по предмету деятельности Центра управления регионом;

согласовывает отчет о достигнутых показателях по оценке эффективности работы Центра управления регионом;

утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевым блокам (в случае необходимости межведомственного взаимодействия по предмету деятельности Центра управления регионом).

3.3. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию Центра управления регионом – председатель комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политике Волгоградской области:

несет персональную ответственность за исполнение мероприятий "дорожной карты" по созданию и функционированию Центра управления регионом;

координирует деятельность органов государственной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области по отраслевым блокам с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Волгоградской области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и региональных проектов;

привлекает в случае необходимости представителей заинтересованных органов и организаций к деятельности Центра управления регионом.

3.4. Руководитель Центра управления регионом – руководитель обособленного подразделения центра компетенций (по согласованию):

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью Центра управления регионом;

обеспечивает текущую деятельность Центра управления регионом;

обеспечивает 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;

осуществляет контроль за работой Центра управления регионом в части достижения им показателей по оценке эффективности работы Центра управления регионом;

согласовывает проекты планов ("дорожных карт") по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по отраслевым блокам Центра управления регионом (далее именуются – дорожные карты), а также отчеты о ходе их реализации;

проводит анализ дорожных карт (проектов дорожных карт), а также представляет отчет о ходе реализации дорожных карт;

обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков дорожных карт (проектов дорожных карт), инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора Центра управления регионом;

готовит предложения по формированию плана мероприятий по развитию Центра управления регионом и обеспечивает его ежегодную актуализацию;

обеспечивает методическое сопровождение деятельности Центра управления регионом в соответствии с задачами Центра управления регионом.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки Центра управления регионом – руководители (заместители руководителей) исполнительных органов Волгоградской области и руководители отраслевых блоков Центра управления регионом – представители исполнительных органов Волгоградской области, ответственные за взаимодействие с Центром управления регионом по направлениям, обозначенным в пункте 2.3 настоящего Положения, утверждаются локальным правовым актом соответствующего исполнительного органа Волгоградской области.

3.6. Ответственные за отраслевые блоки Центра управления регионом:

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы Центра управления регионом в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивают подготовку информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области в соответствующей отрасли;

обеспечивают организацию работы соответствующего отраслевого блока и представительство курируемых отраслевых блоков в Центре управления регионом;

обеспечивают реализацию задач Центра управления регионом в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивают разработку дорожных карт и утверждают их по курируемым отраслевым блокам;

утверждают отчеты о ходе реализации дорожных карт по отраслевым блокам;

представляют куратору Центра управления регионом предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевым блокам.

3.7. Руководители отраслевых блоков Центра управления регионом:

обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевого блока Центра управления регионом по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций по всем каналам обратной связи;

подготавливают информационные и аналитические материалы в целях территориального и стратегического планирования Волгоградской области в соответствующей отрасли;

способствуют достижению показателей по направлениям деятельности Центра управления регионом в части отраслевой тематики, указанным в пункте 2.3 настоящего Положения;

информируют ответственного за отраслевой блок Центра управления регионом о проблемных вопросах.

4. Деятельность Центра управления регионом

4.1. Для выполнения возложенных задач Центр управления регионом имеет право:

запрашивать у органов и организаций необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию Центра управления регионом и муниципальных центров управления;

проводить консультации для представителей органов и организаций, в том числе представителей аналогичных центров управления субъектов Российской Федерации и муниципальных центров управления;

участвовать в подготовке предложений и рекомендаций для органов и организаций по отдельным вопросам территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области.

4.2. В рамках имеющихся полномочий Центр управления регионом:

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

представляет по запросу центра компетенций аналитические и иные материалы по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом;

осуществляет проверку и формирование сводной информации о реализации мероприятий по отраслевым блокам, направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом;

обеспечивает рейтингование органов и организаций по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций, а также по ведению официальных страниц органов и организаций;

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

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по отраслевым блокам;

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

4.3. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов по вопросам функционирования Центра управления регионом осуществляется с использованием информационных ресурсов центра компетенций.

4.4. Оценка работы Центра управления регионом осуществляется в соответствии с показателями эффективности работы Центра управления регионом, расчет значений которых осуществляется центром компетенций.

4.5. В случае установки дополнительных показателей применяются следующие требования:

1) дополнительные показатели устанавливаются исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и региональных проектов, реализуемых в соответствии с указами Президента Российской Федерации от 07 мая 2018 г. № 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года" и от 07 мая 2024 г. № 309 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года" (далее совместно именуются – указы Президента Российской Федерации № 204 и № 309);

2) дополнительные показатели указываются в формулировках, аналогичных результатам национальных программ (проектов), федеральных и региональных проектов, реализуемых в соответствии с указами Президента Российской Федерации № 204 и № 309, на достижение которых они направлены;

3) по каждому дополнительному показателю приводятся: срок их достижения;

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

При формировании дополнительных показателей обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения основных показателей эффективности работы Центра управления регионом.

4.6. Для функционирования Центра управления регионом формируется Перечень тематик региональных проблем (далее именуется – Перечень) на основании:

данных информационно-аналитической системы поддержки принятия управленческих решений "Центр управления регионами Российской Федерации" (далее именуется – ИАС "Центр РФ");

сведений о составе и количестве обращений и сообщений граждан, поступивших в органы и организации.

4.7. По каждой тематике Перечня на основании данных ИАС "Центр РФ" формируется состав категорий региональных проблем для работы отраслевых блоков (не менее 3 категорий региональных проблем по критерию наибольшего количества обращений и сообщений граждан).

4.8. В случае если при определении категории региональных проблем граждане или юридические лица при направлении обращений и сообщений в адрес отраслевых органов и организаций в соответствии с данными ИАС "Центр РФ" преимущественно выбирают категорию "Прочие тематики региональных проблем" (категорию "Прочие по направлению"), производится анализ проблем и определяются наиболее значимые из них."

**Вице-губернатор – руководитель
аппарата Губернатора
Волгоградской области**



Е.А.Харичкин