

ГУБЕРНАТОР ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ОТ 27 АВГУСТА 2020 ГОДА N 137-Р

О СОЗДАНИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

(с изменениями на 22 октября 2021 года)

(в ред. [Распоряжений Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#), [от 22.10.2021 N 186-р](#))

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года N 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 регионами:

1. Создать проектный офис - Центр управления регионом Ярославской области и утвердить его структуру (прилагается).

2. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Ярославской области.

3. Центру управления регионом Ярославской области осуществлять:

3.1. 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 Ярославской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая единое окно цифровой обратной связи, федеральных, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, сервисах обмена мгновенными сообщениями (мессенджерах), иных средствах электронной массовой коммуникации.

3.2. Взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом Ярославской области.

3.3. Оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом Ярославской области через взаимодействие с органами исполнительной власти Ярославской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, государственными и муниципальными организациями, организациями с государственным и муниципальным участием.

3.4. Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Ярославской области.

3.5. Ежемесячное информирование Губернатора области о результатах работы.

(п. 3 в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

4. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

5. Распоряжение вступает в силу с момента подписания.

Исполняющий обязанности
Губернатора области
И.В.БАЛАНИН

**Утверждена
распоряжением
Губернатора области
от 27.08.2020 N 137-р**

СТРУКТУРА ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ п/п	Должность	Роль в проектном офисе
1	Заместитель Губернатора области, курирующий вопросы внутренней политики	куратор
2	Директор департамента общественных связей Ярославской области	ответственный исполнитель
3	Руководитель обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР (по согласованию)	руководитель
4	Директора (заместители директоров) органов исполнительной власти Ярославской области	ответственные за отраслевые блоки по тематикам: "ЖКХ", "ТКО", "Энергетика", "Образование", "Здравоохранение", "Дороги", "Транспорт", "Социальная защита"
5	Начальник управления массовых коммуникаций Правительства области - пресс-секретарь Губернатора области	ответственный за работу с масс-медиа
6	Сотрудники органов исполнительной власти (подведомственных учреждений) Ярославской области	руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам: "ЖКХ", "ТКО", "Энергетика", "Образование", "Здравоохранение", "Дороги", "Транспорт", "Социальная защита"
7	Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР (по согласованию)	руководители направлений работы ЦУР

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

ЦУР - Центр управления регионом Ярославской области

**Утверждено
распоряжением
Губернатора области
от 27.08.2020 N 137-р**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

(в ред. [Распоряжений Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#), [от 22.10.2021 N 186-р](#))

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Центр управления регионом Ярославской области (далее - ЦУР) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

2. 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 Ярославской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием (далее - органы и организации), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая единое окно цифровой обратной связи, федеральных, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, сервисах обмена мгновенными сообщениями (мессенджерах), иных средствах электронной массовой коммуникации.

(п. 2 в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

3. Утратил силу. - [Распоряжение Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#).

4. В своей деятельности ЦУР руководствуется [Конституцией Российской Федерации](#), национальным проектом "Национальная программа "Цифровая экономика Российской Федерации", утвержденным протоколом заседания президиума [Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. N 7](#), [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. N 1288 "Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации"](#), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

II. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЦУР

5. Основной целью создания ЦУР является достижение обязательных показателей работы, устанавливаемых Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее - обязательные показатели работы), в рамках осуществления следующих функций:

- обратная связь;
- мониторинг, аналитика и реагирование;
- обучение;
- региональные компетенции;
- социология;
- информирование;
- процессы и методология.

6. Основными задачами ЦУР являются:

6.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих 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.

6.2. 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 руководству Ярославской области;
- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных

средств электронной коммуникации.

6.3. 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.

6.4. 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 Ярославской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций.

6.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами и юридическими лицами.

6.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций.

6.7. 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.

6.8. Выстраивание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения.

6.9. Проведение образовательных семинаров для профильных специалистов Ярославской области.

6.10. Координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Ярославской области.

6.11. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

(п. 6 в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

III. СТРУКТУРА ЦУР

7. В структуру ЦУР входят:

- куратор;

- ответственный исполнитель;

- руководитель;

- ответственные за отраслевые блоки по тематикам: "ЖКХ", "ТКО", "Энергетика", "Образование", "Здравоохранение", "Дороги", "Транспорт", "Социальная защита";

- ответственный за работу с масс-медиа;

- руководители отраслевых блоков по тематикам и руководители направлений работы ЦУР.

8. Работу ЦУР курирует назначенный Губернатором области заместитель Губернатора области, который:

- несет персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы ЦУР;

- обеспечивает разработку и утверждение нормативно-правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;

- утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;

- отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и центром компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами;

- координирует взаимодействие органов государственной власти Ярославской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области по вопросам работы ЦУР;

- утверждает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР и сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР.

9. Ответственный исполнитель - директор департамента общественных связей Ярославской области:

- несет персональную ответственность за исполнение мероприятий дорожной карты по созданию и функционированию ЦУР;

- обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и согласование дорожной карты с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы";

- обеспечивает направление подписанного соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и утвержденной дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР руководителю федерального проекта "Цифровое государственное управление" в центр компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами (далее - Центр компетенций ЦУР);

- отвечает за синхронизацию работы ЦУР с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения [Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#) (далее - Указ Президента РФ N 204) и национальных программ и проектов Российской Федерации, а также положениями приоритетного проекта "Формирование комфортной городской среды", утвержденного протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам от 18 апреля 2017 г. N 5, ведомственного проекта Цифровизации городского хозяйства "Умный город", утвержденного [приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. N 695/пр](#), и концепции построения и развития аппаратно-программного комплекса "Безопасный город", утвержденной [распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2014 г. N 2446-р](#);

- координирует деятельность органов и организаций, а также отраслевых блоков ЦУР, связанную с выполнением мероприятий по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Ярославской области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов;

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

- привлекает в случае необходимости к работе ЦУР представителей заинтересованных органов и организаций.

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

10. Руководитель ЦУР:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;

- обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

- отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Ярославской области;

- проводит анализ реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР, а также представляет отчет о ходе их реализации;

- разрабатывает сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- согласовывает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам ЦУР;

- согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

- обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

- обеспечивает ежегодную актуализацию дорожной карты;

- обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

11. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам: "ЖКХ", "ТКО", "Энергетика", "Образование", "Здравоохранение", "Дороги", "Транспорт", "Социальная защита" - директора (заместители директоров) органов исполнительной власти Ярославской области:

- несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики;

- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР (количество сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества обращений и сообщений);

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

- обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

- обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы, проводимыми в Ярославской области, с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента РФ N 204;

- обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

- осуществляют руководство операционной деятельностью отраслевого блока по аналитике и контролю за соблюдением стандартов решений по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц;

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

- обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

- представляют куратору предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР.

12. Ответственный за работу с масс-медиа:

- обеспечивает взаимодействие ЦУР с региональными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации;

- взаимодействует с ЦУР по вопросам формирования и сопровождения системы официальных сайтов органов государственной власти Ярославской области в средствах электронной массовой коммуникации.

13. Руководители отраслевых блоков по тематикам и руководители направлений работы ЦУР:

- обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевого блока по аналитике и контролю за соблюдением стандартов решений по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц;

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

- осуществляют внедрение процессов и продуктов цифровизации для обработки обращений и сообщений в отраслевых блоках ЦУР.

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

IV. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦУР

14. ЦУР:

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

- предоставляет по запросу Центра компетенций ЦУР аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

- обеспечивает рейтингование органов государственной власти Ярославской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по всем видам обратной связи;

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

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

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

(в ред. [Распоряжения Губернатора Ярославской области от 22.04.2021 N 63-р](#))

- участвует в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Центром компетенций ЦУР, в отношении проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

- обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам ЦУР, подготавливает предложения по кадровому усилению состава ЦУР;

- осуществляет оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые тематики, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

- выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами в сфере проектной деятельности;

- осуществляет взаимодействие с Координационным центром Правительства Российской Федерации.

(абзац введен [Распоряжением Губернатора Ярославской области от 22.10.2021 N 186-р](#))

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

16. Информация, размещаемая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму (отчету), направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

17. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений "ВІ: ЦУР РФ" (далее - ИАС "ВІ: ЦУР РФ"), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента РФ N 204.

18. Обязательные показатели работы ЦУР устанавливаются в соответствии с Методическими рекомендациями по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами, утверждаемыми приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

V. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ДЛЯ РАБОТЫ ЦУР

19. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных ИАС "ВІ: ЦУР РФ". Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

20. В случае если в соответствии с данными ИАС "ВІ: ЦУР РФ" в приоритет попадает категория "прочие по направлению", производится декомпозиция конкретных проблем и определяются наиболее значимые из них.

21. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

22. По решению куратора могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР:

- дополнительные показатели работы ЦУР планируются по каждому году в период 2020 - 2024 годов исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального (ведомственного) проекта;

- показатель указывается в формулировке соответствующего результата федерального (ведомственного) проекта, на достижение которого он направлен;

- по каждому показателю приводятся срок достижения результата (в формате ДД.ММ.ГГГГ), качественные и количественные характеристики, а также иные требования, предъявляемые к результатам, в целях однозначного определения их достижения. Формулировка качественных и количественных характеристик должна уточнять показатель и не дублировать его;

- при формировании показателей обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения основных показателей работы ЦУР.