

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 11 НОЯБРЯ 2020 ГОДА N 671

О СОЗДАНИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ПРОЕКТНОГО ОФИСА "ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Во исполнение пункта 3 перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации 01.03.2020 N Пр-354, Администрация Смоленской области постановляет:

1. Создать проектный офис "Центр управления регионом" Смоленской области (далее также - ЦУР).

2. Утвердить:

- структуру проектного офиса "Центр управления регионом" Смоленской области согласно приложению N 1;

- Положение о проектном офисе "Центр управления регионом" Смоленской области согласно приложению N 2.

3. Определить Департамент Смоленской области по внутренней политике органом исполнительной власти Смоленской области, ответственным за:

- обеспечение создания и функционирования ЦУР;

- взаимодействие с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - Центр компетенций ЦУР) при создании и функционировании ЦУР;

- разработку основных направлений развития ЦУР.

4. Определить Департамент Смоленской области по информационным технологиям органом исполнительной власти Смоленской области, осуществляющим выработку технической политики при функционировании ЦУР.

5. Определить Аппарат Администрации Смоленской области органом исполнительной власти Смоленской области, осуществляющим обеспечение эксплуатации помещений, в которых расположен ЦУР, инженерных систем жизнеобеспечения и безопасности, за исключением сетей телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Определить органами исполнительной власти Смоленской области, ответственными за работу отраслевых блоков ЦУР по тематикам:

- здравоохранение, - Департамент Смоленской области по здравоохранению;
- образование, - Департамент Смоленской области по образованию и науке;
- социальная защита, - Департамент Смоленской области по социальному развитию;
- жилищно-коммунальное хозяйство, - Департамент Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству, Департамент государственного строительного и технического надзора Смоленской области, Главное управление "Государственная жилищная инспекция Смоленской области";
- твердые коммунальные отходы, - Департамент Смоленской области по природным ресурсам и экологии;
- энергетика, - Департамент Смоленской области по энергетике, энергоэффективности, тарифной политике;
- дороги, - Департамент Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству;
- транспорт, - Департамент Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству.

7. Департаменту Смоленской области по здравоохранению (С.А. Герасимов), Департаменту Смоленской области по образованию и науке (Е.П. Талкина), Департаменту Смоленской области по социальному развитию (Е.А. Романова), Департаменту Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству (К.Н. Ростовцев), Департаменту государственного строительного и технического надзора Смоленской области (В.Ю. Окунев), Главному управлению "Государственная жилищная инспекция Смоленской области" (К.В. Groшенкова), Департаменту Смоленской области по природным ресурсам и экологии (Р.А. Захаров), Департаменту Смоленской области по энергетике, энергоэффективности, тарифной политике (Н.И. Борисов), Департаменту Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству (Д.В. Сулимов) в срок до 1 декабря 2020 года (включительно) представить в Департамент Смоленской области по внутренней политике предложения по кандидатурам представителей органов исполнительной власти Смоленской области, ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам, указанным в пункте 6 настоящего постановления, и кандидатурам руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам, указанным в пункте 6 настоящего постановления, для формирования персонального состава ЦУР.

8. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в срок до 1 декабря 2022 года создать центры управления муниципальными образованиями Смоленской области.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Губернатор
Смоленской области
А.В.ОСТРОВСКИЙ

**Приложение N 1
к постановлению
Администрации
Смоленской области
от 11.11.2020 N 671**

СТРУКТУРА О ПРОЕКТНОМ ОФИСЕ "ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

№ п/п	Состав лиц, участвующих в работе ЦУР	Роль лиц, участвующих в работе ЦУР
1.	Высшее должностное лицо Смоленской области	куратор ЦУР
2.	Руководитель органа исполнительной власти Смоленской области по вопросам информационной политики	ответственный исполнитель ЦУР, ответственный за работу с масс-медиа
3.	Руководитель обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР (по согласованию)	руководитель ЦУР
4.	Руководители/заместители руководителей органов исполнительной власти Смоленской области по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, дороги, транспорт	ответственные за отраслевые блоки ЦУР по тематикам
5.	По решению куратора ЦУР	главный аналитик ЦУР
6.	По решению куратора ЦУР	наблюдатель ЦУР
7.	Сотрудники органов исполнительной власти Смоленской области по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, дороги, транспорт	руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам
8.	Руководитель органа исполнительной власти Смоленской области, осуществляющего полномочия (функции) в сфере информационных технологий	технический администратор ЦУР
9.	Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР (по согласованию)	руководители направлений деятельности ЦУР

**Приложение № 1
к постановлению
Администрации
Смоленской области
от 11.11.2020 № 671**

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЕКТНОМ ОФИСЕ "ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ" СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи ЦУР, требования к его структуре, функции и иные требования к его деятельности.

1.2. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Смоленской области, поступающих в органы исполнительной власти Смоленской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области (далее - органы местного самоуправления Смоленской области), областные государственные и муниципальные организации, организации с областным государственным и муниципальным участием по всем каналам связи, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями Смоленской области в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - обращения и сообщения (жалобы)).

1.3. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений (жалоб) осуществляется ЦУР путем:

- анализа поступающих обращений и сообщений (жалоб);
- структурирования и формализации сути обращений и сообщений (жалоб);
- контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений (жалоб), поступающих по каналам связи, указанным в пункте 1.2 настоящего Положения;
- сбора информации об удовлетворенности жителей Смоленской области результатами обработки их обращений и сообщений (жалоб);
- сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений (жалоб) в настраиваемых статистических разрезах.

1.4. В своей деятельности ЦУР руководствуется [Конституцией Российской Федерации](#), федеральными и областными нормативными правовыми актами, паспортом национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации", утвержденным президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам 4 июня 2019 г., протокол N 7 (далее - национальная программа "Цифровая экономика Российской Федерации"), а также настоящим Положением.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЦУР

2.1. Основными целями деятельности ЦУР являются:

- повышение удовлетворенности жителей Смоленской области за счет сокращения сроков обработки обращений и сообщений (жалоб), обеспечения контроля за решением проблем жителей Смоленской области и получения ими качественных ответов;

- формирование для Губернатора Смоленской области, Администрации Смоленской области, иных органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в курируемых отраслях (сферах деятельности);

- достижение показателей деятельности ЦУР, предусмотренных разделом 5 настоящего Положения.

2.2. Для достижения основных целей, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения, ЦУР решает следующие задачи:

- формирование комплексной картины проблем жителей Смоленской области на основании анализа обращений и сообщений (жалоб);

- формирование оценки деятельности органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области и выработка рекомендаций по определению приоритетов деятельности органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, областных государственных и муниципальных организаций, организаций с областным государственным и муниципальным участием;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, областных государственных и муниципальных организаций, организаций с областным государственным и муниципальным участием с жителями Смоленской области;

- выработка рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, областных государственных и муниципальных организаций, организаций с областным государственным и муниципальным участием с жителями Смоленской области, а также предложений по разработке соответствующих цифровых сервисов;

- выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти Смоленской области, органами местного самоуправления Смоленской области, областными государственными и муниципальными организациями, организациями с областным государственным и муниципальным участием с жителями Смоленской области;

- организация социологических офлайн- и онлайн-опросов и аналитических исследований;

- разработка специализированных информационных и аналитических материалов по вопросам своей деятельности с последующим их доведением до целевой аудитории (адресным таргетированием);

- выстраивание взаимодействия со средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения Смоленской области;

- проведение обучающих мероприятий для специалистов отраслевых органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, работников областных государственных и муниципальных организаций, организаций с областным государственным и муниципальным участием;

- координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, областных государственных и

муниципальных организаций, организаций с областным государственным и муниципальным участием в средствах электронной массовой коммуникации на территории Смоленской области.

3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ЛИЦ, УЧАСТВУЮЩИХ В РАБОТЕ ЦУР

3.1. Состав лиц, участвующих в работе ЦУР, утверждается распоряжением Губернатора Смоленской области в соответствии с установленной структурой ЦУР.

3.2. Куратор ЦУР:

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

- определяет основные направления развития ЦУР;

- координирует взаимодействие органов исполнительной власти Смоленской области и органов местного самоуправления Смоленской области;

- утверждает паспорта проектов (программ) по 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;

- организует взаимодействие ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее - Минкомсвязи России), а также с Центром компетенций ЦУР по вопросам деятельности ЦУР;

- несет персональную ответственность за достижение обязательных показателей деятельности ЦУР, устанавливаемых в соответствии с разделом 5 настоящего Положения;

- утверждает дополнительные целевые показатели, планируемые к достижению в рамках деятельности ЦУР, в случае принятия решения о необходимости их установления в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

3.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

- обеспечивает организацию деятельности органов исполнительной власти Смоленской области и органов местного самоуправления Смоленской области при реализации мероприятий по созданию, развитию и функционированию ЦУР;

- несет персональную ответственность за исполнение мероприятий "дорожной карты" по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;

- разрабатывает основные направления развития ЦУР, представляет их на утверждение куратору ЦУР;
- обеспечивает ежеквартальное представление в Центр компетенций ЦУР отчетов об исполнении мероприятий "дорожной карты" по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;
- в случае необходимости привлекает к работе ЦУР представителей органов исполнительной власти Смоленской области и органов местного самоуправления Смоленской области, а также иных организаций.

3.4. Руководитель ЦУР:

- обеспечивает разработку и ежегодную актуализацию "дорожной карты" по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;
- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;
- обеспечивает текущую деятельность ЦУР;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР;
- 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 тематикам деятельности ЦУР;
- согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора ЦУР;
- обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР по тематикам:

- обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;
- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР с учетом количества обращений и сообщений (жалоб) по курируемой отрасли (сфере деятельности);

- обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;
- обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;
- обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;
- представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;
- представляют куратору ЦУР предложения по синхронизации работы ЦУР с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения [Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#) (далее - Указ Президента Российской Федерации N 204), и национальными программами и проектами Российской Федерации;
- обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Смоленской области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации N 204;
- несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей деятельности ЦУР по курируемым тематикам.

3.6. Функции главного аналитика, наблюдателя и руководителей направлений деятельности ЦУР (сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР) осуществляются в соответствии с федеральными и областными нормативными правовыми актами.

3.7. Технический администратор ЦУР:

- обеспечивает надлежащую эксплуатацию и обслуживание технических средств ЦУР;
- обеспечивает предоставление доступа к информационным системам ЦУР (включая удаленный доступ), доступа в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" участникам ЦУР на основании полученной от ответственного исполнителя ЦУР заявки, взаимодействие ЦУР с внутренними и внешними информационными системами;
- обеспечивает координацию деятельности органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области и отраслевых блоков ЦУР по тематикам с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Смоленской области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов;
- обеспечивает выполнение требований по защите информации в ЦУР в пределах полномочий технического администратора ЦУР.

4. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦУР

4.1. ЦУР осуществляет деятельность по отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР.

4.2. В ходе своей деятельности ЦУР осуществляет следующие мероприятия:

- "Обратная связь" (трансформация процессов обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей Смоленской области; разработка шаблонов ответов на обращения и сообщения (жалобы) жителей Смоленской области; определение первопричин проблем для уменьшения обращений и сообщений (жалоб) жителей Смоленской области);

- "Обучение" (обучение сотрудников органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, Центра компетенций ЦУР работе в информационных системах, разработанных для создания и функционирования ЦУР; обучение и повышение квалификации сотрудников органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области, Центра компетенций ЦУР по тематикам деятельности ЦУР);

- "Социология" (проведение количественных социологических исследований; проведение фокус-групп, включая разработку полноэтапной методологии исследования, соблюдение правил и стандартов проведения исследований, программную обработку данных с учетом подсчета необходимых показателей, аналитический материал, в том числе все необходимые выводы и рекомендации, раскрывающие цели и задачи исследования);

- "Информирование" (обеспечение жителей Смоленской области информацией в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о деятельности органов исполнительной власти Смоленской области, социально-экономических и общественно-политических процессах в Российской Федерации; обеспечение адресного информирования жителей Смоленской области, имеющих возможность использования платформы обратной связи (ПОС), по тематикам деятельности ЦУР; обеспечение интерактивного взаимодействия органов исполнительной власти Смоленской области, органов местного самоуправления Смоленской области с жителями Смоленской области и областными государственными и муниципальными организациями, организациями с областным государственным и муниципальным участием для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях; обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Смоленской области, принятых с вовлечением жителей Смоленской области через платформу обратной связи (ПОС);

- "Процессы и методология" (трансформация порядка обработки обращений и сообщений (жалоб); устранение первопричин обращений и сообщений (жалоб); использование в отраслевых блоках ЦУР по тематикам государственных информационных систем (ведомственных информационных систем, специального программного обеспечения) для обработки обращений и сообщений (жалоб).

4.3. ЦУР осуществляет следующие функции:

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб);

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

- осуществляет проверку и свод информации о реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- обеспечивает рейтингование органов исполнительной власти Смоленской области и органов местного самоуправления Смоленской области по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения и сообщения (жалобы) по всем видам обратной связи;

- участвует в контрольных мероприятиях, организованных Минкомсвязи России, Центром компетенций ЦУР в отношении проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- представляет по запросу Минкомсвязи России документы и материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

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

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

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

- выполняет иные функции, предусмотренные федеральными и областными нормативными правовыми актами.

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

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

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

4.6. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений "ВІ: ЦУР РФ". Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

4.7. По каждой из категорий региональных проблем ЦУР обеспечивает выполнение целевых показателей, устанавливаемых в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

4.8. В целях выполнения возложенных задач и функций ЦУР вправе:

- запрашивать любые материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР, у Минкомсвязи России, Центра компетенций ЦУР и подразделения Центра компетенций ЦУР;

- вносить куратору ЦУР предложения о формировании дополнительных отраслевых блоков и расширении тематик деятельности ЦУР;

- запрашивать информацию и материалы, необходимые для функционирования ЦУР, в органах исполнительной власти Смоленской области, органах местного самоуправления Смоленской области, областных государственных и муниципальных организациях, организациях с областным государственным и муниципальным участием;

- проводить мероприятия по интеграции работы ЦУР в рамках существующей организационной структуры органов исполнительной власти Смоленской области;

- по согласованию с Центром компетенций ЦУР представлять куратору ЦУР дополнительные показатели деятельности ЦУР.

4.9. При осуществлении своей деятельности ЦУР взаимодействует с Ситуационным центром Губернатора Смоленской области путем:

- предоставления и обмена информацией;

- проведения взаимных консультаций, совместных рабочих встреч и других мероприятий в целях выработки предложений для Губернатора Смоленской области по вопросам, связанным с реализацией его полномочий;

- разработки, принятия и реализации совместных рабочих документов (протоколов, соглашений, планов мероприятий ("дорожных карт"));

- формирования совещательных органов, рабочих групп.

5. ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦУР

5.1. В ходе функционирования ЦУР должно быть обеспечено выполнение показателей деятельности ЦУР в рамках мероприятий, предусмотренных пунктом 4.2 настоящего Положения.

5.2. Целевые значения обязательных показателей деятельности ЦУР достигаются путем:

- использования единой методологии Центра компетенций ЦУР при создании и обеспечении функционирования ЦУР;

- оказания содействия в реализации мероприятий федеральных проектов национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации", осуществляемых за счет средств федерального бюджета в интересах Смоленской области;

- реализации мероприятий областных государственных программ, а также региональных проектов, осуществляемых за счет средств областного бюджета.

5.3. По решению куратора ЦУР 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.