

АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ОТ 22 ОКТЯБРЯ 2020 ГОДА N 747-Р

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 г. N Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г. по обеспечению создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений, стратегического планирования, повышения эффективности государственного управления в мирное время, в том числе при введении режима повышенной готовности или возникновения чрезвычайных (кризисных) ситуаций, прогнозирования изменения обстановки, моделирования сценариев развития ситуаций, а также непрерывности управления в Тамбовской области:

1. Создать Центр управления регионом Тамбовской области (далее - ЦУР).

2. Утвердить Положение о ЦУР согласно приложению.

3. Определить куратором ЦУР исполняющего обязанности первого заместителя главы администрации области, руководителя аппарата главы администрации области О.О.Иванова.

4. Определить начальника управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области А.А.Стрельцова ответственным за осуществление выработки единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации ЦУР.

5. Определить начальника управления информационной политики департамента общественных связей и информационной политики аппарата главы администрации области Т.Е.Самотойлову ответственным за:

обеспечение создания и функционирования ЦУР;

осуществление координации деятельности органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области при создании, развитии и эксплуатации ЦУР;

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

разработку основных направлений развития ЦУР.

6. Финансовому управлению области (Третьякова) обеспечить финансирование создания, развития и эксплуатации ЦУР.

7. Рабочей группе, созданной [распоряжением администрации области от 22.09.2020 N 637-р "О создании рабочей группы по созданию Центра управления регионом Тамбовской области"](#) не позднее 01 ноября 2020 г. разработать и ввести в действие план мероприятий по созданию и развитию ЦУР.

8. Органам исполнительной власти области:

8.1. определить ответственного за отраслевой блок ЦУР - должностное лицо в должности не ниже заместителя руководителя исполнительного органа государственной власти области, персонально отвечающее за работу отраслевого блока, и внести соответствующие изменения в его должностной регламент (должностную инструкцию);

8.2. определить руководителя отраслевого блока ЦУР - сотрудника исполнительного органа государственной власти области, обеспечивающего ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР по аналитике и мониторингу по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес исполнительного органа государственной власти области по всем видам обратной связи, и внести соответствующие изменения в его должностной регламент (должностную инструкцию).

9. Рекомендовать органам местного самоуправления области, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти определить ответственного за взаимодействие с ЦУР в должности не ниже заместителя руководителя и обеспечить предоставление запрашиваемых сведений в рамках полномочий.

10. Опубликовать настоящее распоряжение на сайте сетевого издания "Тамбовская жизнь" (www.tamlife.ru).

11. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

12. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. главы администрации области
О.О.Иванов

**Приложение
Утверждено
распоряжением
администрации Тамбовской области
от 22.10.2020 N 747-р**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ДАЛЕЕ - ПОЛОЖЕНИЕ)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Центр управления регионом Тамбовской области (далее - ЦУР) является проектным офисом, осуществляющим свою деятельность во взаимодействии с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - АНО "Диалог Регионы") в целях мониторинга всех видов обращений (в том числе с учетом положений [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке](#)

[рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](#)"), поступающих в органы исполнительной власти области, органы местного самоуправления области, государственные организации области, муниципальные организации на территории области (далее - органы и организации) от жителей области, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями области в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - обращения), а также координации работ по рассмотрению обращений органами и организациями.

1.2. Мониторинг обращений и координация работ по рассмотрению обращений органами и организациями осуществляется путем:

анализа обращений;

структурирования и формализации сути обращений;

контроля сроков и качества обработки обращений;

сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки обращений;

сводного анализа результатов обработки обращений в настраиваемых статистических разрезах;

взаимодействия с региональными и муниципальными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;

проведения образовательных семинаров для профильных специалистов органов и организаций.

2. ЗАДАЧИ ЦУР

Задачами ЦУР являются:

2.1. формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений;

2.2. оценка работы органов и организаций для информирования главы администрации области и администрации области;

2.3. выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

2.4. выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с населением;

2.5. формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с населением, предложений по разработке соответствующих сервисов;

2.6. выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами и организациями;

2.7. анализ общественного мнения и мнения экспертного сообщества о социально-экономической и общественно-политической ситуации в области;

2.8. проведение социологических офлайн- и онлайн-опросов, аналитических исследований;

2.9. координация формирования и сопровождения системы официальных страниц органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации;

2.10. совершенствование и упорядочение размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для определенных групп граждан по схожим проблемам.

3. ФУНКЦИИ ЦУР

3.1. ЦУР выполняет следующие функции:

3.1.1. предоставление по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации любых материалов, относящихся к созданию и функционированию ЦУР;

3.1.2. предоставление по запросу АНО "Диалог Регионы" аналитических и иных материалов о реализации проектов по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

3.1.3. осуществление проверки и сведение информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

3.1.4. обеспечение рейтингования органов и организаций по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на поступившие обращения по всем видам обратной связи;

3.1.5. обеспечение создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

3.1.6. обеспечение создания межведомственных и отраслевых механизмов устранения причин обращений по тематическим блокам ЦУР;

3.1.7. участие в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, АНО "Диалог Регионы", администрацией области в отношении проектов по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

3.1.8. обеспечение учета уровня занятости по отраслевым блокам ЦУР, подготовка предложений по кадровому усилению состава ЦУР;

3.1.9. осуществление оценки обязательных показателей работы ответственных за отраслевые тематики, осуществление сведения и проверки данных по итогам оценки;

3.1.10. выполнение иных функций, предусмотренных настоящим Положением и иными документами в сфере функционирования ЦУР.

3.2. Основными направлениями работы ЦУР являются отраслевые блоки по следующим обязательным тематикам:

здравоохранение;

образование;

социальная защита;

жилищно-коммунальное хозяйство;

твердые коммунальные отходы;

дороги;

транспорт;

энергетика.

При необходимости руководитель ЦУР предлагает создание дополнительных блоков по темам.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЦУР

4.1. ЦУР при выполнении возложенных на него функций взаимодействует:

с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами;

с государственными органами области;

со структурными подразделениями администрации области;

с исполнительными органами государственной власти области;

с органами местного самоуправления;

с гражданами, предприятиями, учреждениями, организациями.

4.2. Взаимодействие ЦУР строится в соответствии с действующим законодательством и другими нормативными документами.