

ГУБЕРНАТОР ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 1 ДЕКАБРЯ 2020 ГОДА N 755

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

(с изменениями на 26 августа 2021 года)

(в ред. [постановления Губернатора Волгоградской области от 26.08.2021 N 588](#))

Во исполнение 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. об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов постановляю:

1. Создать Центр управления регионом в Волгоградской области.
2. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом в Волгоградской области.
3. Определить место расположения Центра управления регионом в Волгоградской области: Волгоград, ул. Витимская, д. 15а.

(п. 3 введен [постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2021 N 588](#))

4. Государственному бюджетному учреждению Волгоградской области "Центр информационных технологий Волгоградской области", подведомственному комитету информационных технологий Волгоградской области, предоставить Центру управления регионом в Волгоградской области помещения, необходимые для осуществления его функций, и осуществлять эксплуатационные расходы по содержанию предоставленных помещений.

(п. 4 введен [постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2021 N 588](#))

5. Установить, что расходы, указанные в пункте 4 настоящего постановления, осуществляются за счет средств областного бюджета, предусмотренных комитету информационных технологий Волгоградской области на обеспечение деятельности государственного бюджетного учреждения Волгоградской области "Центр информационных технологий Волгоградской области".

(п. 5 введен [постановлением Губернатора Волгоградской области от 26.08.2021 N 588](#))

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Волгоградской области Г.А. Шевцова.

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

Губернатор
Волгоградской области
А.И.БОЧАРОВ

**Утверждено
постановлением
Губернатора
Волгоградской области
от 01 декабря 2020 г. N 755**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

центр компетенций - автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы", осуществляющая деятельность по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов;

проектный офис - координационный орган, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов государственной власти субъектов Российской Федерации, обособленного подразделения центра компетенций, а также могут привлекаться представители иных организаций;

портал - информационная система, созданная центром компетенций для обеспечения создания и функционирования центров управления регионами в субъектах Российской Федерации.

1.3. Центр управления регионом представляет собой организационную структуру в виде межведомственного проектного офиса, деятельность которого регламентируется настоящим Положением и в состав которого входят представители органов исполнительной власти Волгоградской области, обособленного подразделения центра компетенций, а также могут привлекаться представители иных организаций.

1.4. 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 (далее именуются - граждане), и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее именуются - юридические лица), поступающих в органы исполнительной власти Волгоградской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, подведомственные органам исполнительной власти Волгоградской области или органам местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области организации (далее именуются - органы и организации), в том числе с использованием инфраструктуры

электронного правительства, включая платформу обратной связи, 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 деятельности Центра управления регионом;

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

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

1.5. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации, осуществляется путем:

анализа обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

структурирования и формализации сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинга сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

сбора информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

1.6. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, подведомственные им организации, в том числе с использованием муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, осуществляется по согласованию с органами местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области.

2. ЗАДАЧИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ

Центр управления регионом обеспечивает решение следующих задач:

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

выявление 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;

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;

выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, обеспечение внедрения в Волгоградской области оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

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

проведение аналитических исследований удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций;

разработка специализированного контента с его последующим адресным доведением до целевых групп граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

проведение образовательных семинаров для профильных специалистов органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Волгоградской области, подведомственных организаций.

3. СТРУКТУРА ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ

3.1. Структура Центра управления регионом включает:

куратора;

ответственного исполнителя;

руководителя;

ответственных за отраслевые блоки деятельности Центра управления регионом по социально значимым тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, управление твердыми коммунальными отходами, энергетика, образование, здравоохранение, дорожная деятельность, транспортное обслуживание, социальная защита населения (далее именуются - отраслевые блоки);

сотрудников центра компетенций (по согласованию).

3.2. Куратор Центра управления регионом - заместитель Губернатора Волгоградской области, руководящий деятельностью председателя комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной

политики Волгоградской области:

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

утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы Центра управления регионом;

отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее именуется - Минцифры России) и центром компетенций;

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

утверждает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым блокам и сводные планы проектов (программ);

утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по отраслевым блокам;

утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевым блокам.

3.3. Ответственный исполнитель 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;

отвечает за синхронизацию работы Центра управления регионом с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения [Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2018 г. N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#) (далее именуется - Указ N 204), национальных программ и проектов Российской Федерации, а также отвечает за синхронизацию работы с положениями приоритетного проекта "Формирование комфортной городской среды", проекта "Умный город" и аппаратно-программного комплекса "Безопасный город";

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 ведомственных 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 в Волгоградской области (по согласованию):

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью Центра управления регионом;

обеспечивает текущую деятельность Центра управления регионом;

отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения центра компетенций в Волгоградской области;

проводит анализ реализации проектов (программ) по отраслевым блокам, а также представляет отчет о ходе их реализации;

разрабатывает сводные планы проектов (программ) по отраслевым блокам;

согласовывает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым блокам;

согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по отраслевым блокам;

обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по отраслевым блокам, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора Центра управления регионом;

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности Центра управления регионом в соответствии с поставленными перед Центром управления регионом задачами.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки - руководители (заместители руководителей) органов исполнительной власти Волгоградской области, уполномоченных в сферах жилищно-коммунального хозяйства, управления твердыми коммунальными отходами, энергетики, образования, здравоохранения, дорожной деятельности, транспортного обслуживания, социальной защиты населения:

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

обеспечивают организацию работы по курируемым отраслевым блокам;

обеспечивают представительство курируемых отраслевых блоков в Центре управления регионом;

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

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

обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым отраслевым блокам;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым отраслевым блокам;

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

4. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ

4.1. Центр управления регионом:

предоставляет по запросу Минцифры России любые материалы, относящиеся к созданию и функционированию Центра управления регионом;

предоставляет по запросу центра компетенций аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по отраслевым блокам;

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по отраслевым блокам;

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

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;

осуществляет оценку работы ответственных за отраслевые блоки, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

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

4.2. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании Центра управления регионом, осуществляются с использованием портала по адресу <https://wiki.anodialog.ru>.

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

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