

ГУБЕРНАТОР ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ОТ 30 ИЮНЯ 2020 ГОДА N 641-Р

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

(с изменениями на 9 июня 2021 года)

(в ред. [Распоряжений Губернатора Челябинской области от 28.04.2021 N 439-р, от 09.06.2021 N 648-р](#))

Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, утвержденного Президентом Российской Федерации 01.03.2020 г. Пр-354:

1. Создать Центр управления регионом Челябинской области.

(в ред. [Распоряжения Губернатора Челябинской области от 28.04.2021 N 439-р](#))

2. Утвердить Положение о Центре управления регионом Челябинской области (прилагается).

2-1. Назначить первого заместителя Губернатора Челябинской области Мамина В.В. куратором Центра управления регионом Челябинской области.

(п. 2-1 введен [Распоряжением Губернатора Челябинской области от 09.06.2021 N 648-р](#))

3. Министерству информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области (Фетисов И.Б.) совместно с Экспертно-аналитическим управлением Правительства Челябинской области (Куцевляк И.П.) разработать:

1) план по созданию Центра управления регионом Челябинской области в срок до 30 июля 2020 года;

2) утратил силу. - [Распоряжение Губернатора Челябинской области от 28.04.2021 N 439-р](#).

4. Определить Управление делами Губернатора и Правительства Челябинской области (Менжинский Р.В.) органом исполнительной власти Челябинской области, осуществляющим обеспечение эксплуатации помещений, в которых расположен Центр управления регионом Челябинской области, и их инженерных систем жизнеобеспечения и безопасности, за исключением сетей телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(в ред. [Распоряжения Губернатора Челябинской области от 28.04.2021 N 439-р](#))

5. Утратил силу. - [Распоряжение Губернатора Челябинской области от 28.04.2021 N 439-р](#).

6. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области обеспечить представление сведений в Центр управления регионом Челябинской области.

7. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

8. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Губернатор
Челябинской области
А.Л.ТЕКСЛЕР

**Утверждено
распоряжением
Губернатора
Челябинской области
от 30 июня 2020 г. N 641-р**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

(в ред. [Распоряжений Губернатора Челябинской области от 28.04.2021 N 439-р](#), [от 09.06.2021 N 648-р](#))

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение определяет порядок создания и деятельности Центра управления регионом Челябинской области (далее именуется - ЦУР).

2. В целях настоящего Положения понятия "Единый портал", "механизм ускоренного решения", "проектный офис", "тепловая карта", "центр компетенций" используются в значениях, определенных в пункте 2 [Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов](#), утвержденных [постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. N 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 N 1844).

3. ЦУР - формируемый в Челябинской области проектный офис, осуществляющий:

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 именуются - граждане и юридические лица), поступающих в государственные органы Челябинской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам Челябинской области или органам местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным

участием или участием муниципального образования в границах Челябинской области (далее именуются - органы и организации Челябинской области), 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;

2) взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

3) оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями Челябинской области;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Челябинской области.

II. ЗАДАЧИ ЦУР

4. Задачами ЦУР являются:

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

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций Челябинской области;

структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

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

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

сводный анализ результатов обработки поступивших обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2) формирование комплексной картины проблем на основе анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций Челябинской области;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций Челябинской области для отчета Губернатору Челябинской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Челябинской области с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций Челябинской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций Челябинской области;

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 Челябинской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

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

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций Челябинской области;

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;

8) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Челябинской области;

9) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций Челябинской области в средствах электронной массовой коммуникации на территории Челябинской области;

10) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций Челябинской области.

III. СТРУКТУРА ЦУР

5. В состав ЦУР входят: куратор ЦУР, ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР, руководитель ЦУР, ответственные за отраслевые блоки ЦУР, руководители и сотрудники отраслевых блоков ЦУР, сотрудники центра компетенций (по согласованию).

5-1. Куратор ЦУР назначается Губернатором Челябинской области.

(п. 5-1 введен [Распоряжением Губернатора Челябинской области от 09.06.2021 N 648-р](#))

6. Куратор ЦУР:

1) утверждает состав ЦУР;

2) координирует работу ЦУР и взаимодействие органов и организаций Челябинской области по направлениям деятельности ЦУР;

3) устанавливает дополнительные показатели (по согласованию с центром компетенций) по оценке эффективности работы ЦУР (далее именуются - дополнительные показатели);

4) организует взаимодействие с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и центром компетенций;

5) осуществляет текущий контроль за работой ЦУР и входящих в его состав отраслевых блоков;

6) несет персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР.

7. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР:

1) обеспечивает реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации ЦУР;

2) обеспечивает надлежащую эксплуатацию технических средств для работы ЦУР;

3) обеспечивает для ЦУР предоставление доступа к информационным системам (включая удаленный доступ);

4) обеспечивает выполнение требований по защите информации;

5) несет персональную ответственность за исполнение мероприятий по созданию и функционированию ЦУР.

8. Руководитель ЦУР:

1) организует работу ЦУР;

2) обеспечивает в пределах компетенции внедрение единой методологии работы центров управления регионов;

3) обеспечивает выполнение целевых показателей в соответствии с приложением N 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 N 1844 (далее именуются - основные целевые показатели);

4) запрашивает необходимые материалы, относящиеся к функционированию ЦУР, у органов и организаций Челябинской области;

5) обеспечивает свод информации по вопросам, относящимся к компетенции ЦУР.

9. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР - руководители (заместители руководителей) отраслевых органов исполнительной власти Челябинской области, уполномоченных на реализацию государственной политики в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты населения, жилищно-коммунального хозяйства, обращения с твердыми коммунальными отходами, дорожной деятельности, транспортного обслуживания населения, энергетики и иных сферах (далее именуются - профильные органы):

1) назначают руководителей и сотрудников отраслевых блоков ЦУР;

2) организуют работу и обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

3) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации Челябинской области;

4) обеспечивают подготовку отчетов о деятельности по курируемым отраслевым блокам;

5) несут персональную ответственность за достижение основных целевых показателей и дополнительных показателей (далее именуются - показатели работы ЦУР) в части курируемых отраслевых блоков.

10. Руководители и сотрудники отраслевых блоков ЦУР - сотрудники профильного органа или организации Челябинской области, обеспечивающие ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР:

1) организуют анализ и мониторинг по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций Челябинской области по всем видам обратной связи в части соответствующих отраслевых блоков;

2) обеспечивают передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок ЦУР;

3) осуществляют подготовку информационных и аналитических отчетов о деятельности отраслевых блоков ЦУР.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ЦУР

11. В рамках работы ЦУР:

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

2) формирует сводную отчетность, относящуюся к функционированию ЦУР;

3) проводит рейтингование органов и организаций Челябинской области по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес

органов и организаций Челябинской области;

4) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и юридических лиц и устранение первопричин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по отраслевым блокам.

12. ЦУР формирует отраслевые блоки по следующим социально значимым тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, дороги, транспорт, энергетика.

По решению куратора ЦУР могут формироваться дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширена тематика работы ЦУР.

13. Работа ЦУР предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР:

1) направление "Обратная связь":

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций Челябинской области;

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

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

2) направление "Обучение":

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций Челябинской области, сотрудников центра компетенций, включая сотрудников обособленных подразделений центра компетенций в Челябинской области;

3) направление "Информирование":

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 социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР;

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 социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала;

4) направление "Процессы и методология":

трансформация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций Челябинской области;

устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций Челябинской области;

использование в отраслевых блоках ЦУР Челябинской области информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций Челябинской области.

14. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных тепловой карты.

15. Для организации работы ЦУР в целях реализации отдельных задач могут разрабатываться регламенты, утверждаемые куратором ЦУР.