

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОТ 19 АВГУСТА 2020 ГОДА N 271**

**О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

(с изменениями на 29 декабря 2020 года)

(в ред. [Постановления Правительства Республики Калмыкия от 29.12.2020 N 403](#))

Во исполнение пункта 3 перечня поручения Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. N Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г. Правительство Республики Калмыкия постановляет:

1. Создать Центр управления регионом Республики Калмыкия.

2. Утвердить прилагаемые:

структуру Центра управления регионом Республики Калмыкия;

положение о Центре управления регионом Республики Калмыкия.

3. Определить:

куратором Центра управления регионом Республики Калмыкия - Первого заместителя Председателя Правительства Республики Калмыкия - Министра финансов Республики Калмыкия Шургучеева О.С.;

(в ред. [Постановления Правительства Республики Калмыкия от 29.12.2020 N 403](#))

ответственным исполнителем по созданию и функционированию Центра - управления регионом Республики Калмыкия Министра цифрового развития Республики Калмыкия Этеева А.П.

Председатель Правительства  
Республики Калмыкия  
Ю.ЗАЙЦЕВ

**Утверждена  
Постановлением Правительства  
Республики Калмыкия  
от 19 августа 2020 г. N 271**

## СТРУКТУРА ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

(в ред. [Постановления Правительства Республики Калмыкия от 29.12.2020 N 403](#))

№ п/п	Должность	Роль в проектном офисе
1	Первый заместитель Председателя Правительства Республики Калмыкия - Министр финансов Республики Калмыкия	куратор
(в ред. <a href="#">Постановления Правительства Республики Калмыкия от 29.12.2020 N 403</a> )		
2	Министр цифрового развития Республики Калмыкия	ответственный исполнитель
3	руководитель обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы" (по согласованию)	руководитель
4	руководители (заместители руководителей) органов исполнительной власти Республики Калмыкия по тематикам: ЖКХ, ТКО, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита	ответственные за отраслевые блоки по тематикам
5	должностное лицо Аппарата Правительства Республики Калмыкия, осуществляющее функции по освещению деятельности ЦУР в СМИ	ответственный за работу со СМИ
6	сотрудники органов исполнительной власти Республики Калмыкия (подведомственных учреждений Республики Калмыкия) по тематикам: ЖКХ, ТКО, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита	руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам
7	сотрудники обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы" (по согласованию)	руководители направлений ЦУР

**Утверждено  
Постановлением Правительства  
Республики Калмыкия  
от 19 августа 2020 г. N 271**

## ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Центр управления регионом Республики Калмыкия (далее - ЦУР) является коллегиальным органом, деятельность которого регламентируется Положением о Центре управления регионом Республики Калмыкия (далее - Положение).

1.2. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Республики Калмыкия, поступающих в органы исполнительной власти Республики Калмыкия, органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием, в том числе с

использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи (далее - ПОС), региональных/муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями Республики Калмыкия в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

1.3. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений (жалоб) от жителей Республики Калмыкия осуществляется путем:

анализа поступающих обращений и сообщений (жалоб) жителей республики, поступивших в адрес органа исполнительной власти Республики Калмыкия;

структурирования и формализации сути обращений и сообщений (жалоб) жителей республики;

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей республики, поступающих по указанным каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их обращений и сообщений (жалоб);

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей республики в настраиваемых статистических разрезах.

1.4. В своей деятельности ЦУР руководствуется [Конституцией Российской Федерации](#); нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Калмыкия, а также настоящим Положением.

## 2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЦУР

2.1. Основной целью создания ЦУР является достижение обязательных показателей работы в рамках функций:

обратная связь;

мониторинг, аналитика и реагирование;

обучение;

региональные компетенции;

социология;

информирование;

процессы и методология.

## 2.2. Основными задачами ЦУР являются:

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений и сообщений (жалоб) жителей Республики Калмыкия;

формирование оценки работы органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия для отчета руководству Республики Калмыкия и выработка рекомендаций для определения приоритетов работы соответствующих органов, государственных и муниципальных организаций;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия с жителями Республики Калмыкия;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия с жителями Республики Калмыкия, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти Республики Калмыкия и органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия;

социологические офлайн - и онлайн - опросы, аналитические исследования; разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

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

проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Республике Калмыкия;

координация формирования и сопровождения системы официальных страниц органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия в средствах электронной массовой коммуникации на территории Республики Калмыкия.

## 3. СТРУКТУРА ЦУР

3.1. Структура ЦУР включает в себя куратора; ответственного исполнителя; руководителя; ответственных за отраслевые блоки по тематикам: ЖКХ, ТКО, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита; ответственного за работу со СМИ; руководителей отраслевых блоков по тематикам; сотрудники обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы", отвечающих за работу по направлениям.

### 3.2. Куратор ЦУР:

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 Минкомсвязью России и обособленным подразделением АНО "Диалог Регионы";

координирует взаимодействие органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия;

утверждает проекты паспортов мероприятий по отраслевым тематикам деятельности ЦУР и сводные планы мероприятий по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает отчеты о ходе реализации мероприятий по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает составы рабочих и экспертных групп мероприятий по тематикам деятельности ЦУР.

### 3.3. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР:

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 АНО "Диалог";

обеспечивает направление подписанного соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и утвержденной дорожной карты проекта руководителю федерального проекта "Цифровое государственное управление", в центр компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов;

координирует деятельность органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия и отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Республике Калмыкия;

привлекает, в случае необходимости, к работе ЦУР представителей заинтересованных органов государственной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия, а также иных организаций.

3.4. Руководитель ЦУР - руководитель обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР Республики Калмыкия (по согласованию):

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы";

проводит анализ реализации мероприятий по тематикам деятельности ЦУР, а также предоставляет отчет о ходе их реализации;

разрабатывает сводные планы мероприятий по тематикам деятельности ЦУР;

согласовывает проекты паспортов мероприятий по отраслевым тематикам ЦУР;

согласовывает отчеты о ходе реализации мероприятий по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков мероприятий по функциям и тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений Куратора;

обеспечивает ежегодную актуализацию дорожной карты; обеспечивает методическое сопровождение деятельности ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам - руководители (заместители руководителей) органов исполнительной власти Республики Калмыкия по тематикам: ЖКХ, ТКО, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита:

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

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока, в том числе административно-хозяйственную;

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

обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивает синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Республике Калмыкия;

обеспечивают разработку паспортов мероприятий по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации мероприятий по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

представляют Куратору предложения по составу рабочих и экспертных групп мероприятий по курируемым тематикам деятельности ЦУР.

3.6. Ответственный за работу со СМИ - должностное лицо Аппарата Правительства Республики Калмыкия осуществляющее функции по освещению деятельности ЦУР в СМИ.

3.7. Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам - сотрудники органов исполнительной власти Республики Калмыкия (подведомственных учреждений Республики Калмыкия) по тематикам: ЖКХ, ТКО, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита:

обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков ЦУР по аналитике и контролю за соблюдением стандартов решений по обращениям/сообщениям/жалобам жителей Республики Калмыкия, а в случае необходимости - эскалацию проблемных вопросов на уровень ответственных за отраслевые блоки по тематикам.

3.8. Руководители направлений ЦУР - сотрудники обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы" (по согласованию) находятся в подчинении руководителя ЦУР, полномочия и обязанности, которых определяются обособленным подразделением обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы".

## 4. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦУР

### 4.1. ЦУР:

предоставляет по запросу Минкомсвязи России любые материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

предоставляет по запросу обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы", аналитические и иные материалы о реализации мероприятий по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

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

обеспечивает рейтингование органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Калмыкия по количеству/качеству/скорости/полноте реагирования на обращения и сообщения (жалобы) жителей по всем видам обратной связи;

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

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

участвует в контрольных мероприятиях, организованных Минкомсвязью России, обособленного подразделения АНО "Диалог Регионы", в отношении мероприятий 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 Положением и иными нормативными правовыми актами.

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

4.3. Информация, вносимая на Портале ЦУР, приравнивается к официальному письму/отчету, направленному по каналам СМЭВ.

4.4. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений "ВІ: ЦУР РФ" (ИАС "ВХ: ЦУР РФ").

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

## **5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ДЛЯ РАБОТЫ ЦУР**

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

5.2. 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.

5.3. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

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

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

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.