

АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 22 СЕНТЯБРЯ 2020 ГОДА N 958-ПА

О СОЗДАНИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года N Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов Администрация Курской области постановляет:

1. Создать Центр управления регионом Курской области и утвердить его прилагаемую структуру.
2. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Курской области (далее - ЦУР).
3. Определить органами исполнительной власти Курской области, ответственными за работу отраслевых блоков ЦУР по тематикам:

комитет транспорта и автомобильных дорог Курской области - дороги и транспорт;

комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области - жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика;

Государственная жилищная инспекция Курской области - жилищно-коммунальное хозяйство;

комитет здравоохранения Курской области - здравоохранение;

комитет образования и науки Курской области - образование;

комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области - социальная защита;

комитет природных ресурсов Курской области - экология.

4. Комитету транспорта и автомобильных дорог Курской области (В.А. Муравьев), комитету жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области (А.В. Дедов), комитету здравоохранения Курской области (Е.А. Палферова), комитету образования и науки Курской области (Н.А. Пархоменко), комитету социального обеспечения, материнства и детства Курской области (Т.А. Сукновалова), комитету природных ресурсов Курской области (К.О. Поляков) определить кандидатуры ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам, указанным в пункте 3 настоящего постановления, и руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам из числа сотрудников органов исполнительной власти Курской области или подведомственных учреждений для формирования персонального состава ЦУР.

Государственной жилищной инспекции Курской области (И.А. Афонькин) определить кандидатуры ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам, указанным в пункте 3 настоящего постановления.

5. Исполнительным органам государственной власти Курской области в пределах своей компетенции оказывать содействие ЦУР.

6. Рекомендовать Администрации г. Курска (В.Н. Карамышев) определить кандидатуры для включения в состав ЦУР по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство - 1 сотрудник, работа с сообщениями (жалобами), публикуемыми гражданами, проживающими в г. Курске, в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации - 2 сотрудника.

7. Определить:

комитет внутренней политики Администрации Курской области ответственным за обеспечение создания, функционирования и координации деятельности ЦУР, в том числе за взаимодействие с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" при создании и функционировании ЦУР;

комитет информации и печати Курской области ответственным за взаимодействие с ЦУР в части информирования граждан о деятельности органов исполнительной власти Курской области и о деятельности ЦУР по решению проблем граждан, сведения о которых поступают через платформу обратной связи, а также публикуются гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

комитет цифрового развития и связи Курской области органом исполнительной власти Курской области, осуществляющим выработку технической политики при функционировании ЦУР.

8. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Курской области:

в пределах своих полномочий оказывать содействие ЦУР;

до 1 декабря 2020 года представить в Администрацию Курской области предложения по созданию и функционированию центров управления муниципальными районами и городскими округами Курской области.

9. Комитету внутренней политики Администрации Курской области (И.В. Черкашин) в срок до 1 октября 2020 года представить на утверждение в Администрацию Курской области персональный состав ЦУР.

10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Курской области Ю.П. Князева и заместителя Губернатора Курской области В.Ю. Берзина.

Губернатор
Курской области
Р.В.СТАРОВОЙТ

**Утверждена
постановлением
Администрации Курской области
от 22 сентября 2020 г. N 958-па**

СТРУКТУРА ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

N п/п	Участники проектного офиса	Роль в проектном офисе
1	Заместитель Губернатора Курской области	куратор
2	Советник Губернатора Курской области	ответственный исполнитель
3	Руководитель обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - Центр компетенций ЦУР) в Курской области	руководитель
4	Заместители руководителей органов исполнительной власти Курской области по тематикам: дороги; жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы; здравоохранение; образование; социальная защита; транспорт; экология; энергетика	ответственные за отраслевые блоки ЦУР по тематикам
5	Заместитель председателя комитета информации и печати Курской области	ответственный за работу с массмедиа
6	Сотрудники органов исполнительной власти Курской области или подведомственных им учреждений по тематикам: дороги; жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы; здравоохранение; образование; социальная защита; транспорт; экология; энергетика; сотрудники Администрации г. Курска по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство; сообщения (жалобы), публикуемые гражданами, проживающими в г. Курске	руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам
7	Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Курской области (по согласованию)	руководители направлений ЦУР

**Утверждено
постановлением**

Администрации Курской области от 22 сентября 2020 г. N 958-па

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи Центра управления регионом Курской области (далее - ЦУР), требования к его структуре, функции и иные требования к его деятельности.

1.2. ЦУР является проектным офисом, осуществляющим координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений (жалоб) от граждан, поступающих в органы исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием (далее - организации) 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 гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - сообщения (жалобы)).

1.3. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений (жалоб) от граждан осуществляется путем:

анализа;

структурирования и формализации сути;

контроля сроков и качества обработки;

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки;

сводного анализа результатов обработки в настраиваемых статистических разрезах.

1.4. В своей деятельности ЦУР руководствуется [Конституцией Российской Федерации](#), нормативными правовыми актами Российской Федерации, национальной программой "Цифровая экономика Российской Федерации", утвержденной протоколом заседания президиума [Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года N 7](#), нормативными правовыми актами Курской области, а также настоящим Положением.

2. Основные цели и задачи ЦУР

2.1. Целями деятельности ЦУР являются:

повышение удовлетворенности граждан результатами рассмотрения сообщений (жалоб), обеспечение контроля за решением проблем граждан и получением ими качественных ответов;

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

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

формирование комплексной картины проблем граждан на основании анализа их сообщений (жалоб);

формирование оценки деятельности органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, организаций и выработка рекомендаций по определению приоритетов деятельности органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, организаций;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, организаций с гражданами;

выработка рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, организаций с гражданами, а также предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, организаций с гражданами;

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

разработка специализированного контента;

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

проведение обучающих мероприятий для специалистов органов исполнительной власти Курской области;

координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов исполнительной власти Курской области и органов местного самоуправления в средствах электронной массовой коммуникации на территории Курской области.

3. Структура ЦУР, функциональные обязанности участников ЦУР

3.1. Структура ЦУР утверждается постановлением Администрации Курской области.

3.2. Куратор ЦУР:

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

определяет основные направления развития ЦУР;

координирует взаимодействие органов исполнительной власти Курской 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 Минцифры России, а также с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - Центр компетенций ЦУР) по вопросам деятельности ЦУР;

устанавливает и утверждает целевые показатели, планируемые к достижению в рамках деятельности ЦУР.

3.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

обеспечивает организацию деятельности органов исполнительной власти Курской области и органов местного самоуправления 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 подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и согласование дорожной карты по созданию и обеспечению функционирования ЦУР с Центром компетенций ЦУР;

обеспечивает направление проектов соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР и дорожной карты по созданию и обеспечению функционирования ЦУР в Центр компетенций 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 заинтересованных органов исполнительной власти Курской области и органов местного самоуправления, 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 целевых 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 проведение сквозного мониторинга и анализа 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 задачами ЦУР.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР по тематикам:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока ЦУР с учетом количества сообщений (жалоб) по курируемой отрасли (сфере деятельности);

обеспечивают реализацию задач ЦУР в курируемых отраслевых блоках;

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 [Указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#) и [от 21 июля 2020 года N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года"](#), национальными программами и проектами;

обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с [Указами Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#) и [от 21 июля 2020 года N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года"](#);

в случае увольнения сотрудника, определенного как руководитель отраслевого блока ЦУР, или рекомендации от куратора ЦУР о необходимой замене сотрудника, определенного как руководитель отраслевого блока ЦУР, в течение 3 рабочих дней с момента получения уведомления об увольнении или рекомендации от куратора ЦУР предлагают другую кандидатуру сотрудника;

несут персональную ответственность за достижение целевых показателей деятельности ЦУР по курируемым тематикам.

4. Деятельность ЦУР

4.1. ЦУР осуществляет деятельность по отраслевым блокам ЦУР по тематикам согласно структуре ЦУР.

4.2. В ходе своей деятельности ЦУР осуществляет мероприятия по следующим функциям:

"Обратная связь" (трансформация процессов обработки сообщений (жалоб) граждан; разработка шаблонов ответов на сообщения (жалобы) граждан; определение первопричин проблем для снижения количества сообщений (жалоб) граждан);

"Обучение" (обучение сотрудников органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, проектного офиса ЦУР работе в информационных системах, разработанных для создания и функционирования ЦУР; обучение и повышение квалификации сотрудников органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления, проектного офиса 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 граждан информацией в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о деятельности органов исполнительной власти Курской области, социально-экономических и общественно-политических процессах в Российской Федерации; обеспечение адресного информирования граждан, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР; обеспечение интерактивного взаимодействия органов исполнительной власти Курской области, органов местного самоуправления с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях; обеспечение

информирования граждан о реализации решений по вопросам развития Курской области, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи);

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

4.3. ЦУР:

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

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

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

обеспечивает рейтингование органов исполнительной власти Курской области по тематикам их деятельности в ЦУР и органов местного самоуправления по количеству, качеству, срокам и полноте реагирования на сообщения (жалобы) граждан по всем видам обратной связи;

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

представляет по запросу Минцифры 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;

выполняет иные функции в сфере проектной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Курской области.

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.

4.5. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе 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 от 21 июля 2020 года N 474](#).

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

4.7. По каждой из категорий региональных проблем ЦУР обеспечивает выполнение целевых показателей.

4.8. В целях выполнения возложенных задач и функций ЦУР вправе: запрашивать материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР, у Минцифры России, Центра компетенций ЦУР и подразделения Центра компетенций ЦУР в Курской области;

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

запрашивать информацию и материалы, необходимые для функционирования ЦУР, в органах исполнительной власти Курской области, органах местного самоуправления, организациях;

проводить мероприятия по интеграции работы ЦУР в рамках организационной структуры органов исполнительной власти Курской области.

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

предоставления информации и обмена ею;

проведения взаимных консультаций, совместных рабочих встреч и других мероприятий в целях выработки предложений для Губернатора Курской области;

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

формирования совещательных органов, рабочих групп, в том числе с привлечением к их работе представителей иных лиц.