



УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

О создании и функционировании центра управления регионом в Алтайском крае

В целях повышения эффективности государственного управления на территории Алтайского края, информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений и во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления 30.01.2020 постановляю:

1. Создать центр управления регионом в Алтайском крае.
2. Утвердить прилагаемое Положение о центре управления регионом в Алтайском крае.
3. Определить управление печати и массовых коммуникаций Алтайского края органом исполнительной власти, ответственным за организацию работы по созданию и функционированию ЦУР в Алтайском крае.
4. Определить органами исполнительной власти, ответственными за работу отраслевых блоков ЦУР по тематикам: Министерство здравоохранения Алтайского края, Министерство образования и науки Алтайского края, Министерство социальной защиты Алтайского края, Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Алтайского края, Министерство природных ресурсов и экологии Алтайского края, Министерство промышленности и энергетики Алтайского края, Министерство транспорта Алтайского края, управление Алтайского края по труду и занятости населения.
5. Установить, что при создании и осуществлении деятельности центра управления регионом в Алтайском крае не применяются положения указа Губернатора Алтайского края от 12.03.2019 № 39 «О проектной деятельности в Алтайском крае».

Губернатор Алтайского края

г. Барнаул
14 октября 2020 года
№ 179



В.П. Томенко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО
указом Губернатора
Алтайского края

от 14.10. 2020 № 179

ПОЛОЖЕНИЕ
о центре управления регионом в Алтайском крае

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи центра управления регионом в Алтайском крае (далее также – ЦУР), требования к его структуре, полномочия, а также порядок его деятельности.

1.2. Центр управления регионом в Алтайском крае – проектный офис, включающий в свой состав представителей органов исполнительной власти Алтайского края, подведомственных им учреждений, представителей автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы».

1.3. Целями ЦУР являются:

организация 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 Российской Федерации (далее – «граждане»), и юридических лиц любых организационно-правовых форм, вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – «юридические лица»), поступающих в органы исполнительной власти Алтайского края, органы местного самоуправления Алтайского края, подведомственные им учреждения и организации, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных либо муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, 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 ЦУР;

оперативное реагирование на проблемы, выявленные в результате мониторинга обращений и сообщений граждан, по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами исполнительной власти Алтайского края, органами местного самоуправления Алтайского края, подведомственными им учреждениями и организациями;

предоставление органам исполнительной власти Алтайского края дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Алтайского края.

1.4. Задачи ЦУР:

Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:
анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления, подведомственных им учреждений и организаций;

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

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по каналам связи, указанным в пункте 1.3 настоящего Положения;

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

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в настраиваемых статистических разрезах.

Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений и организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений и организаций для отчета Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений 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 исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений 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 Алтайском крае оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций.

Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных

проблем во взаимодействии органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений и организаций с гражданами и юридическими лицами.

Проведение аналитических исследований удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Алтайском крае.

Разработка специализированного контента с его последующим адресным доведением до целевых групп с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

Проведение образовательных семинаров для профильных специалистов органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края, подведомственных им учреждений и организаций.

2. Структура центра управления регионом в Алтайском крае.

2.1. Структура ЦУР включает в себя следующих участников:

куратор ЦУР – заместитель Председателя Правительства Алтайского края, ответственный за создание и функционирование ЦУР в Алтайском крае;

исполнитель, ответственный за создание и функционирование ЦУР в Алтайском крае (далее – «ответственный исполнитель ЦУР»), – начальник (заместитель начальника) управления печати и массовых коммуникаций Алтайского края;

ответственные за отраслевые блоки ЦУР – руководители (заместители руководителей) органов исполнительной власти Алтайского края по тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «Труд и занятость» (при необходимости могут быть предусмотрены дополнительные направления);

руководители отраслевых блоков ЦУР – сотрудники органов исполнительной власти Алтайского края либо подведомственных им учреждений по тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «Труд и занятость» (при необходимости могут быть предусмотрены дополнительные направления), обеспечивающие в пределах своей компетенции ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР, связанную с аналитикой и мониторингом обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления, подведомственных им учреждений и организаций по всем видам обратной связи;

технический администратор ЦУР – министр (заместитель министра) цифрового развития и связи Алтайского края;

ответственный за внутреннюю политику - руководитель (заместитель руководителя) департамента Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края по вопросам внутренней политики;

руководитель ЦУР - руководитель обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» в Алтайском крае (по согласованию);

руководители направлений деятельности ЦУР – сотрудники обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» в Алтайском крае (по согласованию).

2.2. Куратор ЦУР:

организует работу, направленную на принятие нормативных правовых и иных актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;

определяет основные направления развития ЦУР;

обеспечивает взаимодействие органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Алтайского края по вопросам создания и функционирования ЦУР;

утверждает планы мероприятий («дорожные карты»), связанные с деятельностью ЦУР, и отчеты по их исполнению;

организует взаимодействие ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам деятельности ЦУР;

отвечает за достижение обязательных показателей деятельности ЦУР.

2.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

обеспечивает взаимодействие органов исполнительной власти Алтайского края и органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, развитию и функционированию ЦУР;

отвечает за исполнение мероприятий по созданию и функционированию ЦУР;

разрабатывает основные направления развития ЦУР, представляет их на утверждение куратору ЦУР;

обеспечивает ежеквартальное представление в автономную некоммерческую организацию по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» отчетов об исполнении мероприятий по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;

привлекает, в случае необходимости, к работе ЦУР представителей заинтересованных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Алтайского края, а также иных организаций.

2.4. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР в пределах своей компетенции:

обеспечивают организацию работы отраслевых блоков ЦУР;

отвечают за достижение обязательных показателей работы по направлениям деятельности ЦУР в части отраслевой тематики;

обеспечивают представительство отраслевых блоков в ЦУР;

обеспечивают реализацию задач отраслевых блоков ЦУР;

предоставляют куратору ЦУР предложения по синхронизации работы

отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Алтайском крае, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов;

предоставляют руководителю ЦУР информацию, необходимую для организации работы отраслевых блоков ЦУР;

согласовывают проекты планов мероприятий («дорожных карт»), связанных с деятельностью ЦУР, а также отчеты о ходе их реализации.

2.5. Направления деятельности и обязанности руководителей отраслевых блоков ЦУР определяются ответственными за отраслевые блоки ЦУР на основании предложений руководителя ЦУР.

2.6. Технический администратор ЦУР:

обеспечивает синхронизацию деятельности отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы Алтайского края, в том числе с учетом соответствующих федеральных и региональных проектов;

организует работу по внедрению в Алтайском крае платформы обратной связи в рамках реализации регионального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

2.7. Ответственный за внутреннюю политику участвует в организации взаимодействия органов исполнительной власти Алтайского края и органов местного самоуправления Алтайского края по вопросам создания и функционирования ЦУР.

2.8. Руководитель ЦУР (по согласованию):

обеспечивает разработку и ежегодную актуализацию плана мероприятий («дорожной карты») по созданию и обеспечению функционирования ЦУР, а также нормативных правовых и иных актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;

утверждает внутренние регламенты деятельности ЦУР;

осуществляет непосредственное руководство деятельностью ЦУР;

отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» в Алтайском крае;

готовит отчеты об итогах деятельности ЦУР;

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР целями и задачами.

2.9. Полномочия руководителей направлений деятельности ЦУР определяются руководителем ЦУР (по согласованию).

3. Порядок деятельности ЦУР

3.1. Порядок деятельности ЦУР определяется его внутренними регламентами, утверждаемыми руководителем ЦУР.

3.2. ЦУР в рамках своей деятельности:

предоставляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

предоставляет по запросу автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» аналитические и иные материалы о реализации мероприятий по созданию и функционированию ЦУР;

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

обеспечивает создание рейтинга органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления Алтайского края 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, поступающих в органы исполнительной власти Алтайского края, органы местного самоуправления, подведомственные им учреждения и организации;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

участвует в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», проектным офисом по реализации региональных проектов в Алтайском крае, затрагивающих полномочия 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;

осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

3.3. Для достижения установленных настоящим Положением целей и задач ЦУР используется платформа обратной связи – подсистема федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством направления сообщений в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, подведомственные им учреждения и организации, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.