

ГУБЕРНАТОР ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ
ОТ 21 СЕНТЯБРЯ 2020 ГОДА N 111-Р

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководствуясь пунктом 78 [Регламента Правительства Омской области](#), утвержденного [Указом Губернатора Омской области от 24 февраля 2004 года N 34](#), в целях исполнения пункта 3 перечня поручений по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 30 января 2020 года, утвержденного Президентом Российской Федерации 1 марта 2020 года N Пр-354:

1. Создать Центр управления регионом Омской области (далее - Центр).
2. Утвердить:
 - 1) Положение о Центре согласно приложению N 1 к настоящему распоряжению;
 - 2) План мероприятий ("дорожную карту") по созданию Центра согласно приложению N 2 к настоящему распоряжению (далее - План мероприятий).
3. Министерству региональной политики и массовых коммуникаций Омской области обеспечить деятельность Центра на основе бюджетного учреждения Омской области "Региональный центр по связям с общественностью".
4. Министерству региональной политики и массовых коммуникаций Омской области, Министерству промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской области обеспечить реализацию Плана мероприятий.
5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Председателя Правительства Омской области, Министра региональной политики и массовых коммуникаций Омской области М.М. Каракоза.

Губернатор Омской области
А.Л.Бурков

Приложение N 1
к распоряжению Губернатора Омской области
от 21 сентября 2020 г. N 111-р

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Центр управления регионом Омской области (далее - Центр) является координационным органом, деятельность которого регламентируется федеральным и областным законодательством, настоящим Положением.

К Центру применяются предусмотренные пунктом 78 [Регламента Правительства Омской области](#), утвержденного [Указом Губернатора Омской области от 24 февраля 2004 года N 34](#), положения, касающиеся деятельности межотраслевого проектного офиса.

2. Центр обеспечивает координацию работы по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Омской области (далее - обращения), поступающих в государственные органы Омской области, решение о создании которых принято Губернатором Омской области, органы исполнительной власти Омской области, органы местного самоуправления Омской области, государственные организации Омской области и муниципальные организации, организации с государственным участием Омской области и муниципальным участием (далее - органы и организации), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных (муниципальных) систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями Омской области в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовых коммуникаций.

3. Координация работы по мониторингу и обработке обращений обеспечивается путем:

- 1) анализа поступивших обращений;
- 2) структурирования и формализации обращений;
- 3) контроля сроков и качества обработки обращений;
- 4) сбора информации об удовлетворенности жителей Омской области результатами обработки обращений;
- 5) сводного анализа результатов обработки обращений.

4. В своей деятельности Центр руководствуется:

- 1) [Конституцией Российской Федерации](#);
- 2) 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](#);
- 3) иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Омской области;
- 4) настоящим Положением.

II. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ЦЕНТРА

5. Целью Центра является достижение обязательных показателей работы в рамках осуществления следующих функций:

- 1) обратная связь;
- 2) мониторинг, аналитика и реагирование;
- 3) обучение;
- 4) региональные компетенции;
- 5) социология;
- 6) информирование;
- 7) процессы и методология.

6. Основными задачами Центра являются:

- 1) формирование комплексной базы данных проблем на основании анализа обращений;
- 2) формирование оценки работы органов и организаций для отчета Губернатору Омской области, Правительству Омской области;
- 3) выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;
- 4) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при взаимодействии органов и организаций с жителями Омской области;
- 5) формирование рекомендаций по взаимодействию в электронных средствах массовых коммуникаций органов и организаций с жителями Омской области, предложений по разработке соответствующих сервисов;
- 6) выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами и организациями;
- 7) социологические опросы и аналитические исследования;
- 8) совершенствование и упорядочение размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") для определенных групп граждан по схожим проблемам;

9) координация формирования и размещения в сети "Интернет" информации по вопросам, содержащимся в обращениях;

10) выстраивание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, электронными средствами массовых коммуникаций и лидерами общественного мнения;

11) инструктаж, обучение методологии работы Центра лиц, задействованных в оперативной работе Центра;

12) анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

13) анализ общественного мнения и мнения экспертного сообщества о социально-экономической и общественно-политической ситуации в Омской области;

14) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов.

7. Оценка работы Центра осуществляется в соответствии с основными показателями работы Центра, расчет значений которых производится в соответствии с федеральным законодательством.

III. СОСТАВ ЦЕНТРА

8. В состав Центра входят:

1) куратор;

2) ответственные исполнители;

3) руководитель Центра;

4) заместитель руководителя Центра;

5) ответственные за отраслевые тематические блоки;

6) ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации;

7) наблюдатель;

8) руководители отраслевых тематических блоков;

9) руководители направлений деятельности Центра;

10) представители автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - АНО "Диалог").

Состав Центра утверждается Губернатором Омской области.

9. Куратор:

1) определяет направления развития Центра;

2) обеспечивает подписание соглашений о взаимодействии Центра с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления Омской области, муниципальными организациями, организациями с муниципальным участием (далее - соглашения о взаимодействии);

3) готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности Центра;

4) утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы Центра;

5) координирует взаимодействие органов и организаций в рамках деятельности Центра;

6) утверждает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности Центра и сводные планы проектов (программ) по тематике деятельности Центра;

7) дает рекомендации по созданию рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности Центра.

10. Ответственные исполнители:

1) отвечают за организацию взаимодействия Центра с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и АНО "Диалог";

2) координируют деятельность органов и организаций и отраслевых блоков Центра в соответствии с законодательством и соглашениями о взаимодействии;

3) отвечают за синхронизацию работы Центра с региональными проектами и государственными программами Омской области, реализуемыми в рамках исполнения [Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#) (далее - Указ Президента Российской Федерации N 204) и в рамках исполнения национальных проектов и программ, а также положениями приоритетного проекта "Формирование комфортной городской среды", проекта "Умный город" и аппаратно-программного комплекса технических средств "Безопасный город";

4) обеспечивают подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра;

5) обеспечивают направление подписанного соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра руководителю федерального проекта "Цифровое государственное управление", в Центр компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов;

6) привлекают к работе Центра представителей заинтересованных органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также иных организаций (по согласованию).

11. Руководитель Центра, заместитель руководителя Центра:

1) осуществляют непосредственное руководство Центром;

2) обеспечивают текущую деятельность Центра;

3) отвечают за достижение основных показателей работы Центра;

4) проводят анализ реализации проектов (программ) по тематикам деятельности Центра, а также предоставляют отчет о ходе их реализации;

5) разрабатывают сводные планы проектов (программ) по отраслевым тематикам Центра;

6) согласовывают проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам Центра;

7) утверждают отчеты о ходе реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности Центра;

8) обеспечивают мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности Центра, инициируют рассмотрение вопросов, требующих решения куратора;

9) готовят предложения по формированию плана мероприятий по развитию Центра и обеспечивают его ежегодную актуализацию;

10) обеспечивают методическое сопровождение деятельности Центра в соответствии с поставленными перед Центром задачами;

11) осуществляют сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в Омской области.

12. Ответственные за отраслевые тематические блоки:

1) обеспечивают организацию работы курируемых отраслевых тематических блоков в Центре;

2) определяют руководителей отраслевых тематических блоков Центра и осуществляют руководство ими;

3) обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности Центра;

4) обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности Центра;

5) представляют куратору предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности Центра.

13. Ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации:

1) осуществляет координацию деятельности Центра по размещению информации в средствах массовой информации;

2) отвечает в рамках деятельности Центра за развитие информационного наполнения в сети "Интернет".

14. Наблюдатель:

1) взаимодействует со всеми лицами, входящими в состав Центра, в целях независимой оценки деятельности Центра и перспектив его развития;

2) изучает предложения о развитии Центра и готовит для Губернатора Омской области независимую рецензию по данным предложениям.

15. Руководители отраслевых тематических блоков Центра:

1) обеспечивают организацию работы отраслевых тематических блоков;

2) несут ответственность за работу отраслевого блока.

16. Руководители направлений деятельности Центра обеспечивают ежедневную операционную деятельность Центра.

IV. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

17. В рамках своих функций Центр:

1) представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы, относящиеся к созданию и функционированию Центра;

2) представляет по запросу АНО "Диалог" аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности Центра;

3) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности Центра;

4) обеспечивает рейтинговую оценку органов и организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения по всем видам обратной связи;

5) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

6) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений по отраслевым тематическим блокам Центра;

7) участвует в соответствии с законодательством в контрольных мероприятиях, организованных Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и (или) АНО "Диалог", в отношении проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности Центра;

8) обеспечивает учет уровня загруженности по отраслевым тематическим блокам Центра, подготавливает предложения по составу Центра;

9) осуществляет оценку обязательных показателей работы по отраслевым тематическим блокам, свод и проверку данных по итогам оценки;

10) выполняет иные функции в рамках направлений деятельности, предусмотренных настоящим Положением.

18. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов по вопросам функционирования Центра осуществляются с использованием Портала "Центр управления регионами РФ" в сети "Интернет" (далее - Портал).

19. Центр осуществляет межведомственное взаимодействие, в том числе посредством Портала.

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

V. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ДЛЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА

21. Состав категорий региональных проблем для работы Центра формируется на основе данных ИАС "Центр РФ". Категории региональных проблем для работы Центра определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

22. В случае если в соответствии с данными ИАС "Центр РФ" в приоритет попадает категория "прочие по направлению", производится анализ проблем и определяются наиболее значимые из них.

23. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

24. По решению куратора могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы Центра, при соблюдении следующих требований:

1) дополнительные показатели работы Центра планируются по каждому году в период 2020 - 2024 годов исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального или ведомственного проекта;

2) дополнительные показатели указываются в формулировках соответствующих результатов федерального или ведомственного проекта, на достижение которого они направлены;

3) по каждому дополнительному показателю приводятся:

- срок достижения результата;

- качественные и количественные характеристики, а также иные требования, предъявляемые к результатам, в целях определения их достижения. Формулировка качественных и количественных характеристик должна уточнять дополнительный показатель и не дублировать его;

4) при формировании дополнительных показателей обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения основных показателей работы Центра.

Приложение N 2 к распоряжению Губернатора Омской области от 21 сентября 2020 г. N 111-р

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ("ДОРОЖНАЯ КАРТА") ПО СОЗДАНИЮ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ (ДАЛЕЕ - ЦЕНТР)

| N п/п | Мероприятие | Срок исполнения | Ответственные исполнители | Результат | Отчет |
|-----------------------|---|-------------------|---|---|-------|
| Подготовительный этап | | | | | |
| 1 | Обеспечение изменения целей и предмета деятельности бюджетного учреждения Омской области "Региональный центр по связям с общественностью" (далее - БУОО РЦСО) | Октябрь 2020 года | Министерство региональной политики и массовых коммуникаций Омской области (далее - МРП) | Цели и предмет деятельности БУОО РЦСО дополнены мероприятиями по материально-техническому обеспечению деятельности Центра | |
| 2 | Обеспечение подготовки и принятия постановления Правительства Омской области в целях доведения | Октябрь 2020 года | Министерство промышленности, связи, цифрового и научно-технического развития Омской | В государственную программу заведено новое мероприятие по обеспечению деятельности Центра | |

| | финансирования создания Центра | | области (далее - МПС), МРП | | |
|---|---|----------------------------|-------------------------------------|---|--|
| 3 | Обеспечение Центра услугами связи, телекоммуникационным и коммуникационным оборудованием, обеспечение его функционирования | Ноябрь 2020 года | МПС | Центр оснащен телекоммуникационным оборудованием и каналами связи | |
| 4 | Обеспечение материально-технического оснащения Центра (за исключением оснащения, предусмотренного пунктом 3 настоящего Плана мероприятий) | Ноябрь 2020 года | БУОО РЦСО | Центр оснащен рабочими местами | |
| 5 | Аудит региональных государственных информационных систем, ведомственных информационных систем и специального программного обеспечения, анализ целесообразности их интеграции с программными продуктами Центра | Сентябрь 2020 года | МПС | Данные аудита и результаты анализа целесообразности интеграции предоставлены в автономную некоммерческую организацию по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - АНО "Диалог") | |
| 6 | Подбор и направление в целях согласования в АНО "Диалог" кандидатов на должность руководителя Центра (руководителя обособленного подразделения АНО "Диалог") | Сентябрь 2020 года | МРП | Анкеты кандидатов на должность руководителя Центра (руководителя обособленного подразделения АНО "Диалог") направлены в АНО "Диалог" | |
| 7 | Обучение отраслевых руководителей и отраслевых специалистов методологии работы Центра, работе с цифровыми продуктами и цифровыми сервисами, созданными для обеспечения функционирования Центра | Ноябрь 2020 года | МРП, АНО "Диалог" (по согласованию) | Отраслевые руководители и отраслевые специалисты прошли обучение | |
| 8 | Создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб) жителей Омской области, поступающих в адрес государственных органов Омской области, решение о создании которых принято Губернатором Омской | Октябрь - ноябрь 2020 года | Руководитель Центра, МРП | Созданы межведомственные и отраслевые механизмы ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб) жителей Омской области | |

| | | | | | |
|---|--|------------------|--------------------------|---|--|
| | области, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области, государственных организаций Омской области и муниципальных организаций, организаций с государственным участием Омской области и муниципальным участием (далее - органы и организации) | | | | |
| 9 | Создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) жителей Омской области, поступающих в адрес органов и организаций по тематикам отраслевых блоков Центра субъекта Российской Федерации | Ноябрь 2020 года | Руководитель Центра, МРП | Созданы межведомственные и отраслевые механизмы устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) жителей Омской области по тематикам отраслевых блоков Центра | |