



ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.05.2022

№ 224-П

г. Киров

О внесении изменений в постановление Правительства Кировской области от 05.11.2020 № 567-П

Правительство Кировской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правительства Кировской области от 05.11.2020 № 567-П «О Центре управления регионом Кировской области» следующие изменения:

1.1. Утвердить перечень лиц, ответственных за функционирование Центра управления регионом Кировской области, в новой редакции согласно приложению № 1.

1.2. Утвердить Положение о Центре управления регионом Кировской области в новой редакции согласно приложению № 2.

1.3. Дополнить пунктом 10–1 следующего содержания:

«10–1. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Кировской области принять решение о создании муниципального центра управления».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Кировской области А.А. Чурин



Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Кировской области
от 13.05.2022 № 224-П

ПЕРЕЧЕНЬ
лиц, ответственных за функционирование
Центра управления регионом Кировской области

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ЧУРИН
Александр Анатольевич | – Председатель Правительства Кировской области, куратор Центра управления регионом Кировской области |
| КУРДЮМОВ
Дмитрий Александрович | – первый заместитель Председателя Правительства области, заместитель куратора Центра управления регионом Кировской области |
| ЛУЧНИН
Андрей Николаевич | – заместитель Председателя Правительства области, министр внутренней политики Кировской области, заместитель куратора Центра управления регионом Кировской области (по направлению реализации внутренней политики Кировской области) |
| СУХИХ
Алексей Васильевич | – и.о. министра информационных технологий и связи Кировской области, ответственный исполнитель Центра управления регионом Кировской области |
| ПАНКРАТОВ
Игорь Владимирович | – руководитель Центра управления регионом Кировской области |
| АЛБЕГОВА
Алла Викторовна | – министр охраны окружающей среды Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Охрана окружающей среды» |

БАНИН
Сергей Александрович

– заместитель министра промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Малый и средний бизнес»

ЖУРАВЛЕВ
Алексей Витальевич

– заместитель министра строительства, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Энергетика»

ЗАГОСКИН
Андрей Александрович

– заместитель министра лесного хозяйства Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Лесное хозяйство»

КЛИМЕНТОВСКИЙ
Владимир Александрович

– заместитель министра строительства, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Жилищно-коммунальное хозяйство»

МИНЧАКОВ
Дмитрий Сергеевич

– заместитель министра здравоохранения Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Здравоохранение»

ПОПОВА
Юлия Евгеньевна

– заместитель министра транспорта Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Транспорт»

САРМАНОВА
Елена Владимировна

– начальник управления массовых коммуникаций Кировской области, ответственный за работу с массмедиа

СЕВЕРЮХИНА
Наталья Васильевна

– заместитель министра социального развития Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Социальная защита»

СЕЛЕЗНЁВ

Игорь Николаевич

- министр строительства, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Твердые коммунальные отходы»

СТЯЖКИН

Сергей Владимирович

- заместитель министра образования Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Образование»

ШЕВЕЛЕВ

Юрий Алексеевич

- и.о. министра транспорта Кировской области, ответственный за отраслевой блок «Дороги»
-

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства
Кировской области
от 13.05.2022 № 224-П

ПОЛОЖЕНИЕ **о Центре управления регионом Кировской области**

1. Общие положения

1.1. Центр управления регионом Кировской области (далее – ЦУР) является проектным офисом, созданным автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» и Правительством Кировской области. Деятельность ЦУР регламентируется настоящим Положением о Центре управления регионом Кировской области (далее – Положение).

1.2. Настоящее положение определяет задачи, функции и порядок организации работы ЦУР.

1.3. Месторасположение ЦУР: Кировская область, г. Киров, Динамовский проезд, д. 4.

1.4. ЦУР осуществляет:

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 – граждане и юридические лица), поступающих в органы исполнительной власти Кировской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, государственные и муниципальные организации, организации с

государственным и муниципальным участием в Кировской области (далее – органы и организации Кировской области), с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных (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 и юридическими лицами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями Кировской области;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Кировской области.

1.5. Координация работы по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц (далее – обращения и сообщения) осуществляется путем:

анализа поступающих обращений и сообщений;

структурирования и формализации обращений и сообщений (при необходимости);

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращении и сообщении;

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений.

1.6. Пользователи ЦУР:

Губернатор Кировской области;

Председатель Правительства Кировской области;

первый заместитель Председателя Правительства области;

заместители Председателя Правительства области;
руководители органов исполнительной власти Кировской области;
государственные гражданские служащие Кировской области
в пределах компетенций, установленных Регламентом функционирования
и информационного обеспечения Центра управления регионом Кировской
области, утверждаемым постановлением Правительства Кировской области
от 29.12.2021 № 743-П «Об утверждении Регламента функционирования и
информационного обеспечения Центра управления регионом Кировской
области» (далее – Регламент);

муниципальные служащие органов местного самоуправления
Кировской области в пределах компетенций, установленных Регламентом;

руководители территориальных органов федеральных органов
исполнительной власти;

главы муниципальных образований Кировской области;

работники государственных и муниципальных учреждений в пределах
компетенций, установленных Регламентом;

лица, на рассмотрении у которых находятся обращения и сообщения, в
пределах компетенций, установленных Регламентом.

2. Основные задачи ЦУР

2.1. Задачами ЦУР являются:

2.1.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в
себя:

анализ поступающих в адрес органов и организаций Кировской
области обращений и сообщений;

структурирование и формализацию сути обращений и сообщений;

контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений,
поступающих по каналам связи, указанным в п. 1.4 настоящего Положения;

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

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений.

2.1.2. Формирование комплексной картины проблем во взаимодействии органов и организаций Кировской области с гражданами и юридическими лицами на основании анализа:

обращений и сообщений, поступающих в адрес органов и организаций Кировской области;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций Кировской области для отчета Губернатору Кировской области и Председателю Правительства Кировской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Кировской области с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.1.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций Кировской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, рекомендаций для определения приоритетных направлений в работе органов и организаций Кировской области.

2.1.4. 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 Кировской области оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций.

2.1.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций Кировской области с гражданами и юридическими лицами.

2.1.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций Кировской области.

2.1.7. Разработка информационных материалов с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации для 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.

2.1.8. Проведение образовательных семинаров для профильных специалистов органов и организаций Кировской области.

2.1.9. Координация формирования и сопровождения системы официальных аккаунтов органов и организаций Кировской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на территории Кировской области.

2.1.10. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций Кировской области.

2.1.11. Реализация комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и других сервисах в сети «Интернет» и по распространению достоверной информации.

2.2. Оценка работы ЦУР осуществляется в соответствии с основными показателями работы ЦУР, расчет значений которых осуществляется в порядке, установленном Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

3. Структура ЦУР

3.1. ЦУР включает в себя:

куратора ЦУР;

заместителей куратора ЦУР;

ответственного исполнителя ЦУР;

руководителя ЦУР;

ответственных за отраслевые блоки «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «Малый и средний бизнес», «Лесное хозяйство», «Охрана окружающей среды» (далее – ответственные за отраслевые блоки);

ответственного за работу с массмедиа;

руководителей отраслевых блоков «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «Малый и средний бизнес», «Лесное хозяйство», «Охрана окружающей среды» (далее – руководители отраслевых блоков);

сотрудников обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» в Кировской области (далее – Центр компетенций ЦУР);

оператора ЦУР.

3.2. Куратор ЦУР:

определяет направления развития ЦУР;

обеспечивает подписание соглашений о взаимодействии ЦУР с органами местного самоуправления (далее – соглашения о взаимодействии);

готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности ЦУР;

утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;

отвечает за организацию взаимодействия ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Центром компетенций ЦУР по созданию и функционированию ЦУР в Кировской области;

координирует и осуществляет контроль деятельности ответственного исполнителя ЦУР и руководителя ЦУР;

утверждает План мероприятий («дорожную карту») по созданию и функционированию Центра управления регионом Кировской области (далее – План мероприятий («дорожная карта»));

несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы ЦУР.

На время отсутствия куратора ЦУР его обязанности исполняет один из его заместителей.

3.3. Заместитель куратора ЦУР:

обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР;

привлекает к взаимодействию с ЦУР представителей заинтересованных органов и организаций Кировской области;

осуществляет взаимодействие с куратором ЦУР в процессе осуществления своей деятельности.

3.4. Заместитель куратора ЦУР (по направлению реализации внутренней политики Кировской области):

координирует деятельность органов исполнительной власти Кировской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области и отраслевых блоков ЦУР в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

привлекает к взаимодействию с ЦУР представителей заинтересованных органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, а также иных организаций;

осуществляет взаимодействие с куратором ЦУР в процессе своей деятельности.

3.5. Ответственный исполнитель ЦУР:

отвечает за синхронизацию работы ЦУР с региональными проектами и государственными программами Кировской области, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (далее – Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204), национальных проектов и программ, а также с положениями приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды», проекта «Умный город» и аппаратно-программного комплекса «Безопасный город»;

привлекает к взаимодействию с ЦУР представителей заинтересованных органов и организаций Кировской области;

осуществляет взаимодействие с куратором ЦУР в процессе своей деятельности;

несет персональную ответственность за исполнение Плана мероприятий («дорожной карты»).

3.6. Руководитель ЦУР:

осуществляет непосредственное руководство ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР, в том числе административно-хозяйственную деятельность ЦУР;

отвечает за достижение основных показателей работы ЦУР;

готовит предложения по формированию Плана мероприятий («дорожной карты») и обеспечивает его ежегодную актуализацию;

обеспечивает методическое сопровождение деятельности ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами;

осуществляет сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в Кировской области;

осуществляет взаимодействие с куратором ЦУР и ответственным исполнителем ЦУР в процессе своей деятельности;

не реже одного раза в месяц готовит Губернатору Кировской области и куратору ЦУР аналитический отчет по функциям и тематикам деятельности ЦУР, в том числе по срокам обработки обращений и сообщений;

несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности ЦУР.

3.7. Ответственные за отраслевые блоки:

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР;

определяют руководителей отраслевых блоков и осуществляют координацию их работы;

несут персональную ответственность за работу отраслевого блока.

3.8. Ответственный за работу с массмедиа обеспечивает взаимодействие лиц, входящих в структуру ЦУР, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и сети «Интернет».

3.9. Руководители отраслевых блоков:

обеспечивают организацию работы отраслевого блока;

обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевого блока по аналитике и мониторингу вопросов рассмотрения обращений и сообщений по всем видам обратной связи;

осуществляют передачу проблемных вопросов ответственному за отраслевой блок.

3.10. Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР обеспечивают ежедневную операционную деятельность ЦУР.

3.11. Оператор ЦУР:

обеспечивает техническое развитие ЦУР;

осуществляет разработку и поддержание в актуальном состоянии Регламента;

осуществляет контроль исполнения Регламента, качества и верификации предоставляемых данных и, в случае выявления нарушений, направляет уведомление ответственным за отраслевые блоки о необходимости устранения таких нарушений;

отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств ЦУР, информационно-аналитическое и техническое обеспечение ЦУР;

осуществляет предоставление доступа к информационным системам ЦУР (включая удаленный доступ), доступ в сеть «Интернет», взаимодействие с внутренними и внешними информационными системами;

отвечает за выполнение требований по защите информации в ЦУР.

4. Функционирование ЦУР

4.1. Организация работы ЦУР осуществляется в соответствии с Регламентом, с учетом требований, предъявляемых к защите информации, установленных законодательством Российской Федерации.

4.2. Регламентом устанавливаются:

порядок взаимодействия органов и организаций Кировской области с ЦУР;

порядок ввода информации в информационно-аналитические системы ЦУР, а также порядок движения, поиска и получения информации в вышеуказанных системах;

порядок структурирования и формализации обращений и сообщений по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

порядок осуществления контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

порядок осуществления сводного анализа результатов обработки

обращений и сообщений;

перечень сведений о результатах деятельности органов и организаций Кировской области и порядок предоставления таких сведений.

4.3. Функции ЦУР:

обеспечение создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений;

обеспечение создания межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений;

осуществление автоматического анализа по заданным критериям проблемы, представление результатов анализа куратору ЦУР;

осуществление выделения приоритетов деятельности отраслевых блоков по Кировской области и каждому муниципальному образованию Кировской области;

обеспечение оценки деятельности органов и организаций Кировской области в соответствии с критериями: «количество обращений», «скорость реагирования на обращения», «полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении»;

осуществление подготовки сводных отчетов о деятельности отраслевых блоков для куратора ЦУР и ответственных за блоки;

подготовка предложений по кадровому составу ЦУР;

осуществление оценки показателей работы ответственных за блоки;

выполнение иных функций, предусмотренных настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

4.4. Ввод информации, контроль сроков и качества обработки обращений осуществляются с использованием портала ЦУР в сети «Интернет».

4.5. Информация, вводимая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму, направленному по каналам единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

4.6. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы

для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (ИАС «ВІ: ЦУР РФ»); а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204.
