



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 ноября 2020 г.
г. Орёл

№ 709

Об утверждении Положения о Центре управления регионом Орловской области

В целях обеспечения исполнения пункта 3 поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления от 1 марта 2020 года № Пр-354 Правительство Орловской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Орловской области.
2. Руководителям органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области обеспечить неукоснительное соблюдение Положения о Центре управления регионом Орловской области.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора и Председателя Правительства Орловской области – руководителя Администрации Губернатора и Правительства Орловской области.

Председатель Правительства
Орловской области

А. Е. Клычков

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре управления регионом Орловской области

I. Общие положения

1.1. Центр управления регионом Орловской области (далее также – ЦУР) функционирует в форме межведомственной рабочей группы, которая осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) жителей Орловской области, поступающих в государственные органы, органы исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Орловской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием в Орловской области (далее также соответственно – обращения жителей, жители, ОИГВ, ОМСУ, организации), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая Единую цифровую платформу, имеющую механизм обратной связи (далее – ПОС), региональных и муниципальных систем обратной связи, а также путем обработки сообщений, публикуемых жителями, в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, сетевых изданиях, на иных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, используемых для массовой коммуникации (далее – электронные средства массовой коммуникации).

1.2. Координация работ по мониторингу и обработке обращений жителей осуществляется путем:

- 1) анализа обращений жителей, поступающих в адрес ОИГВ, ОМСУ, организаций;
- 2) структурирования и формализации сути обращений жителей;
- 3) контроля сроков и качества обработки обращений жителей, поступающих по указанным в пункте 1.1 настоящего Положения каналам связи;
- 4) сбора информации о степени удовлетворенности жителей результатами обработки обращений жителей;
- 5) сводного анализа результатов обработки в ОИГВ, ОМСУ и организациях обращений жителей, осуществляемого сотрудниками ЦУР, в том числе посредством специальных информационно-аналитических систем с настраиваемыми в данных системах статистическими разрезами;
- 6) формирования и представления в ОИГВ и ОМСУ рекомендаций по определению приоритетов работы ОИГВ, ОМСУ и организаций, по оптимизации процессов обработки обращений жителей в части сроков

и порядка рассмотрения обращений жителей в ОИГВ, ОМСУ и организациях, по повышению качества коммуникации ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями в электронных средствах массовой коммуникации (далее – рекомендации ЦУР).

1.3. В своей деятельности ЦУР руководствуется:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) паспортом национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденным протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года № 7;
- 3) Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (далее также – Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»);
- 4) постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 года № 1288 «Об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации»;
- 5) постановлением Правительства Орловской области от 19 июня 2017 года № 246 «О проектной деятельности в органах исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области»;
- 6) распоряжением Правительства Орловской области от 1 июня 2020 года № 319-р;
- 7) Методическими рекомендациями по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов (ЦУР), утверждаемыми Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее соответственно – Методические рекомендации Минцифры России, Минцифры России);
- 8) иными правовыми актами Российской Федерации и правовыми актами Орловской области.

II. Основные цель, задачи и функции ЦУР

2.1. Основной целью создания и функционирования ЦУР является достижение обязательных показателей функционирования ЦУР, определяемых в соответствии с Методическими рекомендациями Минцифры России (далее – обязательные показатели функционирования ЦУР), в рамках осуществления следующих функций ЦУР:

- 1) обратная связь;
- 2) мониторинг, аналитика и реагирование;
- 3) обучение;
- 4) региональные компетенции;
- 5) социология;

- 6) информирование;
- 7) процессы и методология.

2.2. Основными задачами ЦУР являются:

- 1) формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений жителей;
- 2) формирование оценки работы ОИГВ, ОМСУ и организаций для включения в отчет, представляемый Губернатору Орловской области и в Правительство Орловской области;
- 3) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями Орловской области;
- 4) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями Орловской области, предложений о разработке соответствующих сервисов;
- 5) выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения проблем, обнаруженных при взаимодействии ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями Орловской области;
- 6) выработка рекомендаций ЦУР;
- 7) социологические офлайн- и онлайн-опросы и аналитические исследования;
- 8) разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;
- 9) выстраивание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, электронными средствами массовой коммуникации, а также лицами, осуществляющими политическую, журналистскую, иную общественную деятельность;
- 10) проведение образовательных семинаров для сотрудников ОИГВ, ОМСУ и организаций;
- 11) координация формирования и сопровождения деятельности ОИГВ, ОМСУ и организаций в электронных средствах массовой коммуникации на территории Орловской области.

III. Структура ЦУР

3.1. Организационная структура ЦУР представлена в приложении 1 к настоящему Положению и включает в себя:

- 1) куратора;
- 2) ответственного исполнителя;
- 3) руководителя ЦУР;
- 4) ответственных за отраслевые блоки в ЦУР, сформированные по соответствующим тематикам региональных проблем, определяемым исходя из обращений жителей в соответствии с пунктом 5.1 настоящего Положения (далее также соответственно – отраслевые блоки, тематики);
- 5) главного аналитика ЦУР;
- 6) ответственного за взаимодействие со средствами массовой

информации (далее также – СМИ) по освещению работы ЦУР;

7) руководителей отраслевых блоков в ЦУР;

8) исполнителей мероприятий в отраслевых блоках в ЦУР.

Центром компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами является Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог» (далее соответственно – Центр компетенций ЦУР, АНО «Диалог»).

3.2. Куратор:

1) несет персональную ответственность за достижение обязательных показателей функционирования ЦУР;

2) в рамках своих должностных полномочий обеспечивает согласование проектов нормативных правовых актов, необходимых для организации функционирования ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;

3) утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках функционирования ЦУР;

4) отвечает за организацию взаимодействия ЦУР с Минцифры России и Центром компетенций ЦУР;

5) координирует взаимодействие ОИГВ, ОМСУ и организаций с ЦУР; взаимодействие с ОМСУ осуществляется посредством заключения соглашений и создания системы муниципальных центров управления регионом;

6) утверждает отчеты о ходе реализации мероприятий по оптимизации процессов обработки обращений жителей, осуществляемых ЦУР в отраслевых блоках.

3.3. Ответственный исполнитель:

1) несет персональную ответственность за исполнение мероприятий «дорожной карты» по созданию и функционированию ЦУР (далее также – «дорожная карта»);

2) обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Орловской области и согласование «дорожной карты» с АНО «Диалог»;

3) обеспечивает направление подписанного соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Орловской области и утвержденной «дорожной карты» руководителю федерального проекта «Цифровое государственное управление» национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (паспорт утвержден протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года № 7), в Центр компетенций ЦУР;

4) отвечает за синхронизацию функционирования ЦУР в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Положения и координирует деятельность ОИГВ,

ОМСУ, организаций и отраслевых блоков в данном направлении;

5) привлекает в случае необходимости к работе ЦУР представителей заинтересованных ОИГВ, ОМСУ и организаций, а также иных организаций всех форм собственности.

3.4. Руководитель ЦУР:

1) осуществляет непосредственное руководство и обеспечивает текущее функционирование ЦУР;

2) отвечает за достижение обязательных показателей работы ЦУР;

3) проводит анализ реализации мероприятий отраслевых блоков и результатов внедрения рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ, а также представляет в Центр компетенций ЦУР периодическую отчетность и отчеты о ходе реализации указанных мероприятий и внедрения указанных рекомендаций;

4) разрабатывает сводные программы мероприятий ЦУР по всем отраслевым блокам, в том числе по внедрению рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ;

5) утверждает программы мероприятий отраслевых блоков;

6) согласовывает проекты паспортов проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;

7) утверждает периодическую отчетность ЦУР, отчеты ЦУР о выполнении его функций и задач, о ходе реализации мероприятий отраслевых блоков;

8) обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков в ходе реализации программ мероприятий отраслевых блоков, а также проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих принятия решений куратором;

9) обеспечивает ежегодную актуализацию «дорожной карты»;

10) обеспечивает методическое сопровождение функционирования ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки в ЦУР:

1) несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей функционирования ЦУР в части функционирования соответствующих отраслевых блоков;

2) обеспечивают организацию работы, в том числе административно-хозяйственной, соответствующих отраслевых блоков;

3) обеспечивают представительство соответствующего отраслевого блока в ЦУР (количество сотрудников, уполномоченных на осуществление работы непосредственно в помещении ЦУР, по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества обращений жителей, но не менее одного сотрудника);

4) обеспечивают реализацию задач ЦУР в части соответствующих отраслевых блоков;

5) обеспечивают синхронизацию работы отраслевых блоков в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Положения;

- 6) согласовывают проекты программ мероприятий отраслевых блоков;
- 7) обеспечивают разработку паспортов проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР и иных документов в части функционирования соответствующих отраслевых блоков;
- 8) обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;
- 9) утверждают состав рабочих и экспертных групп по реализации проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;
- 10) обеспечивают реализацию проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР и закреплению лучших практик по обработке обращений жителей в ОИГВ, ОМСУ и организациях.

3.6. Главный аналитик ЦУР:

- 1) осуществляет мониторинг выполнения функций и достижения задач ЦУР, реализации программ мероприятий отраслевых блоков;
- 2) взаимодействует с ответственным исполнителем в целях оценки деятельности ЦУР и перспектив его развития;
- 3) представляет ответственному исполнителю ежемесячный аналитический отчет о ходе реализации функций, задач ЦУР, программ мероприятий отраслевых блоков;
- 4) представляет информацию для отчетов руководителя ЦУР;
- 5) осуществляет методические консультации руководителей отраслевых блоков по вопросам анализа и обработки сообщений жителей, направления рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ, формирования отчетов.

3.7. Ответственный за взаимодействие со СМИ по освещению работы ЦУР:

- 1) обеспечивает разработку медиаплана и освещения функционирования ЦУР в СМИ Орловской области;
- 2) осуществляет координацию деятельности лиц, входящих в структуру ЦУР и ответственных за размещение информации в СМИ и информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с управлением пресс-службы и взаимодействия со средствами массовой информации Администрации Губернатора и Правительства Орловской области, а также со СМИ Орловской области.

3.8. Руководители отраслевых блоков в ЦУР:

- 1) совместно с руководителем ЦУР обеспечивают организацию текущей деятельности соответствующих отраслевых блоков, мероприятий отраслевых блоков по отдельным направлениям, выделяемым в рамках каждой из тематик;
- 2) несут ответственность за осуществление текущей деятельности соответствующего отраслевого блока;
- 3) осуществляют разработку рекомендаций ЦУР для ОИГВ и ОМСУ;
- 4) осуществляют разработку программ мероприятий отраслевых блоков;
- 5) организуют взаимодействие с ответственными за отраслевые блоки по вопросу направления рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ;

6) осуществляют подготовку отчетов о выполненных мероприятиях отраслевых блоков и реализованных проектах ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;

7) представляют руководителю ЦУР информацию для подготовки сводных планов и отчетов.

3.9. Исполнители мероприятий в отраслевых блоках в ЦУР:

- 1) находятся в подчинении руководителя ЦУР;
- 2) обеспечивают ежедневную операционную деятельность ЦУР, реализацию программ мероприятий отраслевых блоков.

3.10. Технологическая структура ЦУР включает в себя:

1) помещение подготовки информации ЦУР, предназначенное для работы руководителя ЦУР, руководителей отраслевых блоков, сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Орловской области;

2) помещение для ведения переговоров;

3) технологические средства ЦУР, включающие персональные компьютеры, серверное и сетевое оборудование с соответствующим программным обеспечением, телекоммуникационную инфраструктуру, телефонию, оборудование для сканирования, печати и копирования документов;

4) информационно-аналитические системы, используемые для сбора, обработки, анализа и представления информации.

IV. Функционирование ЦУР

4.1. Функционирование ЦУР осуществляется на постоянной основе в соответствии с Регламентом функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Орловской области, представленном в приложении 2 к настоящему Положению, на базе помещения, определенного в подпункте 1 пункта 3.10 настоящего Положения, определенного ответственным исполнителем в рамках исполнения мероприятий «дорожной карты».

4.2. Функционирование ЦУР синхронизируется:

1) с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Орловской области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» в части создания и развития государственных информационных систем, ведомственных информационных систем, иных отраслевых информационных систем, а также учета и интеграции указанных систем с ПОС;

2) мероприятиями по реализации региональных проектов и программ в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации

«О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и национальных проектов и программ Российской Федерации на территории Орловской области в части использования результатов функционирования ЦУР в области обратной связи с жителями Орловской области, а также в области мониторинга, аналитики и реагирования на обращения жителей в процессе реализации указанных мероприятий;

3) реализацией мероприятий приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» (паспорт утвержден протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам от 18 апреля 2017 года № 5) в части использования результатов функционирования ЦУР в области обратной связи с жителями Орловской области при определении приоритетов повышения качества и комфорта городской среды на территории Орловской области;

4) реализацией мероприятий ведомственного проекта цифровизации городского хозяйства «Умный город» (паспорт утвержден приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31 октября 2018 года № 695/пр «Об утверждении паспорта ведомственного проекта Цифровизации городского хозяйства «Умный город»), реализуемого в рамках национального проекта «Жилье и городская среда» (паспорт утвержден протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 24 декабря 2018 года № 16) в части интеграции указанного проекта с ПОС и использования результатов функционирования ЦУР в указанном проекте;

5) реализацией Концепции построения и развития аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2014 года № 2446-р, в части интеграции указанного комплекса с ПОС и использования результатов функционирования ЦУР в рамках программно-аппаратного комплекса «Безопасный город».

4.3. В ходе своего функционирования ЦУР:

1) представляет по запросу Минцифры России материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

2) представляет по запросу Центра компетенций ЦУР аналитические и иные материалы о реализации программ мероприятий отраслевых блоков, а также проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;

3) осуществляет проверку и свод информации о реализации программ мероприятий отраслевых блоков, а также проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;

4) обеспечивает ведение рейтинга ОИГВ, ОМСУ и организаций по количеству рассмотренных обращений жителей, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения жителей по всем видам обратной связи;

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

6) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов повышения качества обработки обращений жителей и устранения первопричин обращений жителей;

7) участвует в контрольных мероприятиях, организованных Минцифры России, Центром компетенций ЦУР, проектным офисом Орловской области, в рамках функционирования ЦУР;

8) обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам, подготавливает предложения по кадровому усилению состава ЦУР;

9) осуществляет оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые блоки, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

10) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Орловской области.

4.4. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием Портала АНО «Диалог» ЦУР (далее также – Портал ЦУР) (адрес в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://wiki.anodialog.ru>).

4.5. Внесение информации на Портал ЦУР осуществляется в соответствии с Регламентом работы субъектов Российской Федерации на Портале АНО «Диалог» ЦУР и Инструкцией по работе на Портале АНО «Диалог» ЦУР, утверждаемыми АНО «Диалог», являющимся оператором работы Портала ЦУР.

4.6. Информация, вносимая на Портал ЦУР, приравнивается к официальному письму или отчету, направленному по каналам Единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

V. Формирование Перечня тематик региональных проблем для функционирования ЦУР

5.1. Для функционирования ЦУР формируется Перечень тематик региональных проблем (далее – Перечень) на основании:

1) данных информационно-аналитической системы поддержки принятия управленческих решений «Центр управления регионами РФ» (далее – СППР «ЦУР РФ»);

2) показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных, региональных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;

3) сведений о составе и количестве обращений жителей, поступивших

в ОИГВ, ОМСУ и организации.

5.2. В соответствии с тематиками Перечня, по которым зафиксировано наибольшее количество обращений жителей, в ЦУР организуются отраслевые блоки.

5.3. По каждой тематике Перечня на основании данных СППР «ЦУР РФ» формируется состав категорий региональных проблем для работы отраслевых блоков. Категории региональных проблем для работы отраслевых блоков определяются по каждой тематике в количестве не менее 3 по критерию наибольшего количества обращений жителей.

5.4. В случае если в соответствии с данными СППР «ЦУР РФ» в приоритет попадает категория «Прочие по направлению», производится декомпозиция конкретных проблем и определяются наиболее значимые из них.

5.5. По каждой из категорий региональных проблем обеспечивается выполнение обязательных показателей функционирования ЦУР.

5.6. По решению куратора и согласно его поручению могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках функционирования ЦУР.

5.7. Дополнительные показатели функционирования ЦУР планируются и утверждаются на каждый год в период с 2020 по 2024 годы в целях достижения результатов проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР.

5.8. При формировании дополнительных показателей работы ЦУР обеспечивается взаимосвязь характеристик и сроков достижения дополнительных показателей с характеристиками и сроками достижения обязательных показателей функционирования ЦУР.

Приложение 1
к Положению о Центре
управления регионом
Орловской области

Организационная структура
Центра управления регионом Орловской области

№	Должность	Роль в Центре управления регионом Орловской области
1	2	3
1.	Первый заместитель Губернатора и Председателя Правительства Орловской области – руководитель Администрации Губернатора и Правительства Орловской области	Куратор
2.	Член Правительства Орловской области – руководитель Департамента информационных технологий Орловской области	Ответственный исполнитель
3.	Руководитель обособленного подразделения центра компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами в Орловской области (далее – Центр компетенций ЦУР) (по согласованию)	Руководитель Центра управления регионом Орловской области (далее – ЦУР)
4.	Заместители руководителей ОИГВ по тематикам отраслевых блоков: «ЖКХ», «ТКО», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «МФЦ и связь»	Ответственные за отраслевые блоки в ЦУР
5.	Сотрудник Департамента информационных технологий Орловской области, уполномоченный на осуществление работы непосредственно в помещении ЦУР	Главный аналитик ЦУР
6.	Начальник управления пресс-службы и взаимодействия со средствами массовой информации Администрации Губернатора и Правительства Орловской области	Ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации по освещению работы ЦУР

1	2	3
7.	Сотрудники органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области (подведомственных им организаций), уполномоченные на осуществление работы непосредственно в помещении ЦУР	Руководители отраслевых блоков в ЦУР
8.	Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР (по согласованию)	Исполнители мероприятий в отраслевых блоках в ЦУР

РЕГЛАМЕНТ
функционирования и информационного обеспечения
Центра управления регионом Орловской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет:

порядок осуществления мониторинга и обработки всех видов обращений и сообщений (жалоб) жителей Орловской области, поступающих в государственные органы, органы исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Орловской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием в Орловской области (далее соответственно – обращения жителей, жители, ОИГВ, ОМСУ, организации) в Центре управления регионом Орловской области (далее также – ЦУР);

порядок межведомственного взаимодействия при осуществлении функционирования ЦУР;

порядок ввода, движения, поиска и получения информации в информационно-аналитических системах ЦУР.

1.2. Основные понятия, термины и сокращения, используемые в настоящем регламенте:

Соглашение – соглашение о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Орловской области между Правительством Орловской области и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог» (далее – АНО «Диалог»);

Единая цифровая платформа, имеющая механизм обратной связи (ПОС), – единое окно цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы, в том числе по государственным услугам, функциям, сервисам, созданное в рамках развития федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и обеспечивающее интерактивное взаимодействие государства с населением и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления обращений и сообщений (жалоб) от жителей в ОИГВ, ОМСУ и организации, проведения опросов и голосования, реагирования на сообщения в социальных сетях;

информационно-аналитические системы ЦУР – программное обеспечение, предоставляемое Центром компетенций ЦУР на основании Соглашения, а именно: информационно-аналитическая система поддержки принятия управленческих решений «Центр управления регионами РФ», ПОС, Инцидент менеджмент, Призма, Риск-Менеджмент;

Инцидент менеджмент – подсистема обработки сообщений жителей Орловской области из открытых источников, а именно из таких социальных сетей, как: ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram;

Призма – информационно-аналитическая система для отслеживания информационного поля по заданным темам и оценки эффективности распространения информационных поводов;

Риск-Менеджмент – информационно-аналитическая система для отслеживания информационных рисков и отработки кризисных ситуаций в информационном пространстве;

МЭДО – Единая система межведомственного электронного взаимодействия;

ГИС – государственная информационная система;

ВИС – ведомственная информационная система;

ПО – программное обеспечение;

глобальная навигационная спутниковая система (ГНСС «ГЛОНАСС») – российская спутниковая система геолокации и навигации;

нересурсоемкие обращения жителей – обращения жителей, по которым для решения проблемы, послужившей основанием для обращений жителей, достаточно управленческого решения на уровне ОИГВ (ОМСУ, организации), ограниченного во времени, и не требуется привлечение дополнительных бюджетных средств или иных ресурсов;

ресурсоемкие обращения жителей – обращения жителей, по которым для решения проблемы, послужившей основанием для обращений жителей, требуются значительные затраты времени, привлечение дополнительных бюджетных средств или иных ресурсов, а также принятие управленческих решений на уровне Правительства Орловской области, Губернатора Орловской области;

эскалация решения проблем, послуживших основанием для ресурсоемких обращений жителей, – передача информации об обращениях жителей в Правительство Орловской области (Губернатору Орловской области) для последующего принятия решения.

1.3. Пользователями ЦУР являются:

- 1) Губернатор и Председатель Правительства Орловской области;
- 2) заместители Губернатора и Председателя Правительства Орловской области, заместители Председателя Правительства Орловской области;
- 3) руководители ОИГВ;
- 4) лица, входящие в организационную структуру ЦУР;
- 5) государственные гражданские служащие Орловской области

в случаях, установленных настоящим Регламентом;

6) лица, занимающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Орловской области в ОИГВ, в случаях, установленных настоящим Регламентом;

7) руководители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти;

8) главы (главы администраций) муниципальных образований Орловской области;

9) работники организаций в случаях, установленных настоящим Регламентом;

10) иные лица, на рассмотрении у которых в установленном порядке находятся обращения жителей, в случаях, установленных настоящим Регламентом.

1.4. Пользователи ЦУР обязаны:

1) соблюдать настоящий Регламент;

2) соблюдать пропускной и объектовый режимы, закрепленные в Инструкции по пропускному и объектовому режиму Центра управления регионом Орловской области, утверждаемой оператором ЦУР;

3) соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования по защите информации:

от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, представления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;

от нарушения конфиденциальности информации ограниченного доступа;

при реализации права на доступ к информации в соответствии с настоящим Регламентом.

1.5. Пользователи ЦУР несут ответственность за нарушение информационной безопасности, пропускного и объектового режимов ЦУР в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6. Пользователи ЦУР имеют право:

посещать помещение ЦУР в установленном порядке;

по согласованию с оператором ЦУР приглашать специалистов, экспертов и аналитиков для участия в проектных командах, формируемых в связи с реализацией мероприятий отраслевых блоков в ЦУР (далее – отраслевые блоки), а также проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР в деятельность ОИГВ и ОМСУ;

получать учетные записи для доступа к информационно-аналитическим системам ЦУР на основании письменных заявок оператору ЦУР.

1.7. Оператором ЦУР является Департамент информационных технологий Орловской области.

1.8. Оператор ЦУР:

1) осуществляет разработку настоящего Регламента и его поддержание в актуальном состоянии, а также осуществляет контроль

исполнения настоящего Регламента;

2) утверждает Инструкцию по пропускному и объектовому режиму Центра управления регионом Орловской области;

3) утверждает формы представления ОИГВ, ОМСУ и организациями информации о конечных исполнителях по обращениям жителей;

4) осуществляет техническое сопровождение и обеспечивает работоспособность оборудования, предоставленного ЦУР ответственным исполнителем на основании Соглашения в рамках исполнения мероприятий «дорожной карты»;

5) реализует меры по обеспечению информационной безопасности при функционировании ЦУР;

6) на основании письменных заявок пользователей ЦУР предоставляет пользователям ЦУР учетные записи для доступа к информационно-аналитическим системам ЦУР;

7) осуществляет наблюдение и контроль за деятельностью ЦУР посредством участия в функционировании ЦУР главного аналитика ЦУР.

II. Порядок осуществления мониторинга и обработки обращений жителей в ЦУР

2.1. При осуществлении функционирования ЦУР по наиболее характерным категориям региональных проблем, определяемых в соответствии с пунктом 5.3 Положения о Центре управления регионом Орловской области, выполняется:

1) анализ порядка, процесса и сроков рассмотрения обращений жителей по категориям региональных проблем в ОИГВ, ОМСУ и организациях;

2) формирование рекомендаций по определению приоритетов работы ОИГВ, ОМСУ и организаций, по оптимизации процессов обработки обращений жителей в части сроков и порядка рассмотрения обращений жителей в ОИГВ, ОМСУ и организациях, по повышению качества коммуникации ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями в социальных сетях, мессенджерах, сетевых изданиях, на иных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, используемых для массовой коммуникации (далее – рекомендации ЦУР, электронные средства массовой коммуникации);

3) направление рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ.

2.2. Ежедневно в ЦУР регистрируются и аккумулируются сведения о тематике и содержании обращений жителей, поступивших по различным каналам связи (далее – сведения об обращениях жителей):

1) принятые посредством ПОС, в том числе посредством портала «Обращаем внимание»;

2) принятые посредством Инцидент менеджмента;

3) поступившие в Интернет-приемную Губернатора и Председателя

Правительства Орловской области;

4) направленные Управлением Президента по работе с обращениями граждан посредством МЭДО;

5) поступившие в ОИГВ, ОМСУ и организации как почтовые отправления;

6) зарегистрированные отделом по работе с обращениями граждан управления документационного обеспечения Администрации Губернатора и Правительства Орловской области при личных обращениях (личном приеме) жителей;

7) зарегистрированные непосредственно в ОИГВ, ОМСУ и организациях при личных обращениях (личном приеме) жителей.

2.3. Сведения об обращениях жителей в день регистрации в ЦУР формализуются, структурируются и классифицируются по категориям региональных проблем, а также по видам (ресурсоемкие и нересурсоемкие) с использованием информационно-аналитических систем ЦУР.

2.4. Контроль сроков и качества обработки обращений жителей в ОИГВ, ОМСУ и организациях осуществляется с использованием информационно-аналитических систем ЦУР.

2.5. Автоматизированный анализ потока обращений жителей (в том числе на предмет тематик и категорий, количества, ресурсоемкости) проводится в информационно-аналитических системах ЦУР.

2.6. По всем категориям обращений жителей, сведения о которых зарегистрированы в ЦУР, в срок не позднее 30 календарных дней со дня выделения соответствующей категории на Портале АНО «Диалог» ЦУР (далее также – Портал ЦУР) определяются первопричины возникновения региональных проблем, послуживших основаниями для указанных обращений жителей.

2.7. На основании данных о количестве новых, повторных, исполненных, просроченных и отложенных обращений жителей в срок, указанный в пункте 2.6 настоящего Регламента, определяются:

1) рейтинговые оценки работы с обращениями жителей ОИГВ, ОМСУ и организаций;

2) конфликтные ситуации и ошибки при коммуникации ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями;

3) лучшие практики в решении проблем по обращениям жителей;

4) основные проблемные сферы и отрасли в Орловской области;

2.8. Формирование сводного отчета по результатам мониторинга и обработки обращений жителей осуществляется с использованием информационно-аналитических систем ЦУР.

2.9. По результатам мониторинга и обработки обращений жителей не позднее 15-го числа месяца, следующего за месяцем проведения мониторинга и обработки обращений жителей, осуществляются следующие действия:

1) по обращениям жителей, определенным как нересурсоемкие, –

анализ оптимизации сроков рассмотрения и процессов обработки обращений жителей и формируются рекомендации ЦУР;

2) по обращениям жителей, определенным как ресурсоемкие, – эскалация решения проблем, послуживших основанием для указанных обращений, на уровень членов Правительства Орловской области (в том числе заместителей Губернатора и Председателя Правительства Орловской области) либо на уровень Губернатора Орловской области. Варианты решения указанных проблем выносятся на публичное голосование посредством портала «Обращаем внимание». В случае необходимости результаты соответствующих решений закрепляются в правовых актах Правительства Орловской области (Губернатора Орловской области).

2.10. Главный аналитик ЦУР подготавливает для оператора ЦУР ежемесячный аналитический отчет о ходе реализации программ мероприятий отраслевых блоков в рамках функционирования ЦУР, а также проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР.

III. Порядок межведомственного взаимодействия при осуществлении функционирования ЦУР

3.1. Межведомственное взаимодействие при осуществлении функционирования ЦУР производится между ЦУР, оператором ЦУР, ОИГВ, ОМСУ и организациями.

3.2. В процессе межведомственного взаимодействия при осуществлении функционирования ЦУР производится:

- 1) представление в ЦУР сведений о деятельности ОИГВ, ОМСУ и организаций;
- 2) направление рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ;
- 3) согласование программ мероприятий отраслевых блоков;
- 4) согласование проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР.

3.3. Руководители отраслевых блоков в срок, указанный в пункте 2.6 настоящего Регламента, направляют запросы информации об обращениях жителей, сведения о которых зарегистрированы в ЦУР, в адрес ответственных за отраслевые блоки.

3.4. Ответственные за отраслевые блоки перенаправляют запросы, указанные в пункте 3.3 настоящего Регламента, в соответствующие ОИГВ и ОМСУ в день поступления данных запросов.

3.5. ОИГВ и ОМСУ в срок не позднее 17:00 рабочего дня, следующего за днем поступления запроса, указанного в пункте 3.4 настоящего Регламента, представляют в ЦУР в письменной форме следующие сведения:

- 1) о количестве и содержании обращений жителей за определенный период;
- 2) о порядке и сроках рассмотрения обращений жителей в ОИГВ, ОМСУ и организациях в соответствии с тематиками и категориями

региональных проблем;

3) о конечных исполнителях по обращениям жителей по форме, утверждаемой оператором ЦУР;

4) о ходе реализации проектов ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР;

5) о кадровых изменениях, затрагивающих ответственных за отраслевые блоки, руководителей отраслевых блоков (представляются в срок не позднее 1 рабочего дня со дня наступления соответствующих изменений).

3.6. Руководитель отраслевого блока имеет право по согласованию с ответственным за отраслевой блок посетить ОИГВ, ОМСУ, организации с целью самостоятельного формирования выборки сведений, перечисленных в пункте 3.5 настоящего Регламента.

3.7. Направление рекомендаций ЦУР в ОИГВ и ОМСУ осуществляется в срок, указанный в пункте 2.9 настоящего Регламента, официальным письмом оператора ЦУР в адрес ответственных за отраслевые блоки.

3.8. Ответственные за отраслевые блоки рассматривают рекомендации ЦУР и направляют их на согласование руководителям соответствующих ОИГВ и ОМСУ в срок не более 1 рабочего дня со дня поступления указанных рекомендаций.

3.9. Руководители соответствующих ОИГВ и ОМСУ в срок не более 1 рабочего дня со дня поступления рекомендаций ЦУР рассматривают поступившие рекомендации ЦУР и принимают одно из следующих решений:

1) о согласовании поступивших в их адрес рекомендаций ЦУР;

2) о возвращении рекомендаций ЦУР на доработку в связи с наличием замечаний к указанным рекомендациям.

В случае принятия решения о согласовании рекомендаций ЦУР руководители соответствующих ОИГВ и ОМСУ уведомляют об этом руководителей отраслевых блоков посредством направления копии согласованных рекомендаций на адрес электронной почты. Оригинал рекомендаций используется для работы в ОИГВ и ОМСУ.

В случае принятия решения о возвращении рекомендаций ЦУР на доработку в связи с наличием замечаний к указанным рекомендациям руководители соответствующих ОИГВ и ОМСУ возвращают рекомендации ЦУР на доработку руководителю соответствующего отраслевого блока (с указанием конкретных замечаний).

3.10. ЦУР рассматривает, дорабатывает и повторно направляет рекомендации ЦУР в порядке, предусмотренном пунктами 3.7, 3.8 настоящего Регламента, в срок не более 2 рабочих дней со дня возврата рекомендаций ЦУР из ОИГВ и ОМСУ.

ОИГВ и ОМСУ рассматривают рекомендации ЦУР после доработки в порядке и сроки, предусмотренные абзацем первым пункта 3.9 настоящего Регламента.

3.11. После согласования рекомендаций ЦУР соответствующими

ОИГВ и ОМСУ в срок не более 15 рабочих дней со дня согласования указанных рекомендаций разрабатываются проекты ОИГВ и ОМСУ по внедрению рекомендаций ЦУР в следующих целях:

- 1) определения приоритетов работы ОИГВ, ОМСУ и организаций в Орловской области;
- 2) оптимизации сроков и порядка рассмотрения обращений жителей в соответствии с их категорией и видом;
- 3) по повышению качества коммуникации ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями в электронных средствах массовой коммуникации;
- 4) решения первопричин проблем, послуживших основаниями для соответствующей категории обращений жителей, в том числе с внедрением механизмов ускоренного решения (далее – фаст-трек);
- 5) внедрения лучших практик взаимодействия ОИГВ, ОМСУ и организаций с жителями, в том числе взаимодействия в электронных средствах массовой коммуникации.

3.12. Межведомственное взаимодействие ЦУР с ОМСУ осуществляется на основании заключаемых с ОМСУ соглашений посредством создания системы муниципальных центров управления регионом.

3.13. Руководитель ЦУР еженедельно представляет доклад Губернатору и Председателю Правительства Орловской области о количестве и структуре обращений жителей в разрезах тематик, категорий, каналов поступления, а также о мероприятиях отраслевых блоков, реализованных за отчетную неделю.

IV. Порядок ввода, движения, поиска и получения информации в информационно-аналитических системах ЦУР

4.1. Виды информации, используемой в ЦУР:

- 1) аналитические справки и отчеты;
- 2) прогнозы развития ситуаций (в том числе модели последствий управленческих решений, полученные на базе информационно-аналитических систем ЦУР);
- 3) планы и программы мероприятий отраслевых блоков;
- 4) организационно-техническая информация:
 - а) сведения о порядке, сроках и способах проведения мероприятий отраслевых блоков;
 - б) документирование и видеозапись проведения мероприятий;
 - в) информация об обслуживании информационно-аналитических систем и технических средств ЦУР, включающих программно-технический комплекс средств обработки информации, телекоммуникационную инфраструктуру ЦУР, систему защиты информации;
 - г) иная организационно-техническая информация.

4.2. Формы информации, используемой в ЦУР:

- 1) данные информационно-аналитических систем ЦУР;
- 2) данные ГИС/ВИС/ПО и иных информационных систем;
- 3) ответы на запросы пользователей ЦУР;
- 4) отчеты пользователей ЦУР с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- 5) электронная или письменная рассылка сообщений, писем;
- 6) письменные или электронные документы;
- 7) телефонограммы.

4.3. Пользователи ЦУР осуществляют ввод, поиск и получение информации из информационно-аналитических систем ЦУР, ГИС/ВИС/ПО и иных информационно-аналитических систем ЦУР.

4.4. Получение информации из информационно-аналитических систем ЦУР осуществляется в режиме онлайн при помощи автоматизированного или ручного формирования электронных справок, отчетов или иного формата предоставления данных за текущий и предыдущие периоды, включая средства визуализации структуры и динамики данных.

4.5. Срок получения информации из информационно-аналитических систем определяется характеристиками программно-технических и информационно-телекоммуникационных средств, а также особым режимом функционирования помещений в ЦУР и составляет не более 3 рабочих дней со дня поступления соответствующих запросов от пользователей ЦУР.

4.6. Движение информации, полученной с помощью информационно-аналитических систем ЦУР, в том числе ответы на запросы пользователей ЦУР, осуществляется с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства в письменной, электронной формах или телефонограммой.

VII. Перечень обязательных показателей оценки функционирования ЦУР

5.1. Оценка функционирования ЦУР осуществляется в соответствии с обязательными показателями функционирования ЦУР, определяемыми в соответствии с Методическими рекомендациями по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов (ЦУР), утверждаемыми Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – обязательные показатели функционирования ЦУР).

5.2. Целевые значения обязательных показателей функционирования ЦУР обеспечиваются путем:

- 1) создания и обеспечения функционирования ЦУР по единой методологии Центра компетенций ЦУР;
- 2) оказания содействия реализации мероприятий федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской

Федерации», осуществляемых за счет средств федерального бюджета, на территории Орловской области;

3) реализации мероприятий государственных программ Орловской области, осуществляемых за счет средств консолидированного бюджета Орловской области и внебюджетных источников.