



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 июня 2022 г.

№ 394-п

г. Тюмень

*О создании и функционировании
Центра управления региона
Тюменской области*

В соответствии с пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 01.03.2020 № Пр-354, Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844:

1. Создать Центр управления региона Тюменской области.
2. Утвердить состав Центра управления региона Тюменской области и положение о Центре управления региона Тюменской области согласно приложениям № 1, 2 к настоящему постановлению.
3. Рекомендовать органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Тюменской области создать муниципальные центры управления и организовать их работу.
4. Признать утратившим силу распоряжение Правительства Тюменской области от 12.10.2020 № 804-рп «Об областной межведомственной рабочей группе».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Тюменской области, координирующего и контролирующего деятельность Департамента по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области.

Губернатор области



А.В. Моор

Приложение № 1
к постановлению Правительства
Тюменской области
от 20 июня 2022 г. № 394-п

**Состав
Центра управления региона Тюменской области**

Заместитель Губернатора Тюменской области, координирующий и контролирующий деятельность Департамента по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области

Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области

Департамент информатизации Тюменской области

Аппарат Губернатора Тюменской области

Автономная некоммерческая организация «Центр информационных проектов» (по согласованию)

Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (по согласованию)

Исполнительные органы государственной власти Тюменской области

Органы местного самоуправления муниципальных образований Тюменской области (по согласованию)

Подведомственные организации исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Тюменской области (по согласованию)

**Положение
о Центре управления региона Тюменской области**

1. Общие положения

1.1. Центр управления региона Тюменской области (далее - ЦУР Тюменской области) является проектным офисом, созданным в целях обеспечения согласованных действий исполнительных органов государственной власти Тюменской области с Автономной некоммерческой организацией «Центр информационных проектов», Автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» по реализации информационных проектов.

1.2. ЦУР Тюменской области формируется в составе руководителя, заместителя руководителя, секретаря и членов ЦУР Тюменской области.

Руководителем ЦУР Тюменской области является заместитель Губернатора Тюменской области, координирующий и контролирующий деятельность Департамента по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области.

Заместителем руководителя ЦУР Тюменской области является директор Департамента по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области (лицо, его замещающее).

Секретарь и персональный состав ЦУР Тюменской области утверждаются протоколом ЦУР Тюменской области.

1.3. В ЦУР Тюменской области назначаются следующие ответственные лица за создание и функционирование в Тюменской области центра управления региона:

куратор ЦУР Тюменской области - заместитель Губернатора Тюменской области, координирующий и контролирующий деятельность Департамента по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области;

ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР Тюменской области - директор Департамента по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области (лицо, его замещающее);

ответственные за отраслевые блоки ЦУР Тюменской области - руководители профильных исполнительных органов государственной власти Тюменской области в соответствии с тематиками отраслевых блоков (лица, их замещающие);

руководители отраслевых блоков ЦУР Тюменской области - сотрудники профильных исполнительных органов государственной власти Тюменской области и (или) их подведомственных организаций в соответствии с тематиками отраслевых блоков, обеспечивающие ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР Тюменской области по аналитике и

мониторингу по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Тюменской области по всем видам обратной связи, а в случае необходимости - передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок ЦУР Тюменской области.

1.4. В своей деятельности ЦУР Тюменской области руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Тюменской области, настоящим Положением, а также постановлениями и распоряжениями Правительства и Губернатора Тюменской области.

2. Функции и задачи ЦУР Тюменской области

2.1. ЦУР Тюменской области 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 государственной власти и органы местного самоуправления Тюменской области, государственные и муниципальные организации, организации с государственным и муниципальным участием в Тюменской области (далее - органы и организации), в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также 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 и тематикам деятельности ЦУР Тюменской области;

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

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

2.2. Задачами ЦУР Тюменской области являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в Тюменской области;

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 указанным каналам связи;

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;

- б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа: обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в Тюменской области; обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения; мониторинга работы органов и организаций в Тюменской области для отчета руководству Тюменской области; выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Тюменской области с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;
- в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций в Тюменской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций в Тюменской области;
- г) 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 Тюменской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;
- д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Тюменской области с гражданами и юридическими лицами;
- е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Тюменской области;
- ж) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, 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 Тюменской области;
- з) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Тюменской области;
- и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации в Тюменской области;
- к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций;
- л) 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и по распространению достоверной информации.

3. Права ЦУР Тюменской области

Для выполнения возложенных задач ЦУР Тюменской области имеет право:

3.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления, организаций и граждан, а также должностных лиц документы и информацию по вопросам, относящимся к компетенции ЦУР Тюменской области.

3.2. Приглашать для работы в ЦУР Тюменской области руководителей и специалистов исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления, в том числе представителей аналогичных центров управления регионов и муниципальных центров управления, представителей федеральных органов исполнительной власти, правоохранительных органов.

3.3. Рассматривать и заслушивать на заседаниях информацию представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления, организаций и граждан по реализации информационных проектов.

3.4. Вносить в установленном порядке предложения по вопросам, требующим решения органов законодательной (представительной) власти Тюменской области; Правительства Тюменской области; исполнительных органов государственной власти Тюменской области; федеральных органов исполнительной власти; органов местного самоуправления.

4. Полномочия ЦУР Тюменской области

4.1. ЦУР Тюменской области:

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

- обеспечивает проведение рейтингования органов и организаций Тюменской области по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в Тюменской области;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб) жителей Тюменской области;

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

- в целях создания и функционирования в муниципальных образованиях муниципальных центров управления:

- организует мониторинг исполнения функций органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций и их методологическую поддержку для обеспечения достижения целей деятельности центров управления регионов;

- обеспечивает синхронизацию работы муниципальных центров управления с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Тюменской области;

– обеспечивает свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления с соответствующим рейтингованием;

– выполняет иные функции, предусмотренные Положением и иными нормативными и ненормативными правовыми актами.

4.2. Работа ЦУР Тюменской области предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР Тюменской области:

а) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Тюменской области;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Тюменской области;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Обучение, развитие, оценка»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций Тюменской области, сотрудников Автономной некоммерческой организации «Центр информационных проектов», Автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», включая сотрудников обособленных подразделений в Тюменской области;

в) направление «Информирование»:

информирование о работе федеральных и региональных органов власти, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР Тюменской области;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан

о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

г) направление «Процессы и методология»:

трансформация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Тюменской области;

устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Тюменской области;

использование в отраслевых блоках ЦУР Тюменской области информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Тюменской области.

5. Определение категорий региональных проблем для работы

5.1. Перечень региональных проблем и состав категорий региональных проблем формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «BI: ЦУР РФ» (ИАС «BI: ЦУР РФ»). Категории региональных проблем определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

5.2. В случае, если в соответствии с данными ИАС «BI: ЦУР РФ» в приоритет попадает категория «прочие по направлению», производится декомпозиция конкретных проблем и определяются наиболее значимые из них.

5.3. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

5.4. По решению руководителя областной межведомственной рабочей группы могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы.

6. Порядок работы ЦУР Тюменской области

6.1. Руководитель ЦУР Тюменской области председательствует на заседаниях. В отсутствие руководителя или по его поручению функции руководителя исполняет заместитель руководителя ЦУР Тюменской области.

Руководитель ЦУР Тюменской области:

- координирует взаимодействие федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления;

- утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР Тюменской области.

6.2. Организационной формой работы ЦУР Тюменской области являются заседания, которые проводятся в очной (заочной, дистанционной) форме по мере необходимости.

6.3. Заседание ЦУР Тюменской области считается правомочным в случае участия в нем более половины его членов.

6.4. По результатам заседания ЦУР Тюменской области принимает решения. Решения считаются принятыми, если за них проголосовало более

половины участвующих в заседании членов ЦУР Тюменской области.

6.5. Каждый член ЦУР Тюменской области имеет один голос. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании ЦУР Тюменской области.

6.6. Решения ЦУР Тюменской области оформляются протоколами, которые подписываются председательствующим и секретарем ЦУР Тюменской области.

6.7. Организационное обеспечение деятельности ЦУР Тюменской области осуществляет Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодежной политике Тюменской области.

6.8. Техническое обеспечение деятельности ЦУР Тюменской области осуществляет Департамент информатизации Тюменской области.

6.9. Функциональное обеспечение и сопровождение текущей деятельности ЦУР Тюменской области в период между заседаниями осуществляет Автономная некоммерческая организация «Центр информационных проектов» во взаимодействии с Автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы».

6.10. Формирование, согласование, утверждение и представление информации и документов осуществляются с использованием Портала Автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее - Портал ЦУР). Информация, вносимая на Портал ЦУР, приравнивается к официальному письму и (или) отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.