



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15 февраля 2021 года

№ 82-пп

Иркутск

О создании и функционировании Центра управления региона Иркутской области

В соответствии с пунктом 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», руководствуясь частью 4 статьи 66, статьей 67 Устава Иркутской области, Правительство Иркутской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать Центр управления региона Иркутской области.
2. Утвердить Положение о Центре управления региона Иркутской области (прилагается).
3. Утвердить Перечень ответственных лиц за создание и функционирование Центра управления региона Иркутской области (прилагается).
4. Определить аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области исполнительным органом государственной власти Иркутской области, уполномоченным на обеспечение создания и функционирования Центра управления региона Иркутской области (далее – ЦУР), разработку основных направлений развития ЦУР, а также взаимодействие с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы».
5. Определить исполнительные органы государственной власти Иркутской области ответственными за работу отраслевых блоков ЦУР по тематикам:
 - 1) здравоохранение – министерство здравоохранения Иркутской области;
 - 2) образование – министерство образования Иркутской области;

3) социальная защита – министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области;

4) труд и занятость – министерство труда и занятости Иркутской области;

5) земельные и имущественные отношения – министерство имущественных отношений Иркутской области;

6) дороги, строительство, обеспечение жильем – министерство строительства, дорожного хозяйства Иркутской области, министерство имущественных отношений Иркутской области;

7) жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, твердые коммунальные отходы, энергетика – министерство жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области, министерство природных ресурсов и экологии Иркутской области, служба по тарифам Иркутской области, служба государственного жилищного надзора Иркутской области;

8) торговля – служба потребительского рынка и лицензирования Иркутской области;

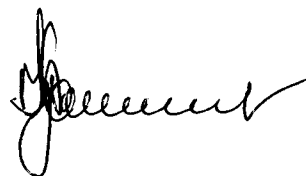
9) экология – министерство природных ресурсов и экологии Иркутской области, служба государственного экологического надзора Иркутской области.

6. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области создать центры управления муниципальных образований Иркутской области.

7. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Иркутской области Замарацкую С.П.

Первый заместитель Губернатора
Иркутской области – Председатель
Правительства Иркутской области



К.Б. Зайцев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства

Иркутской области

от 15 февраля 2021 года № 82-пп

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Употребляемые в настоящем Положении понятия используются в значениях, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844).

2. Центр управления региона Иркутской области (далее – ЦУР) является проектным офисом, представляющим собой координационный орган, осуществляющий:

1) 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 исполнительные органы государственной власти Иркутской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные исполнительным органам государственной власти Иркутской области или органам местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах Иркутской 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 (далее – сообщения и обращения);

2) взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

3) оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Иркутской области.

3. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений осуществляется путем:

1) анализа обращений и сообщений;

2) структурирования и формализации сути обращений и сообщений;

3) контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

4) сбора информации об удовлетворенности результатами обработки обращений и сообщений;

5) сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений в настраиваемых статистических разрезах.

4. При необходимости для решения задач ЦУР к его работе могут привлекаться сотрудники исполнительных органов государственной власти Иркутской области и подведомственных им учреждений, а также иных организаций.

ГЛАВА 2. ЗАДАЧИ ЦУР

5. Задачами ЦУР являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя: анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций;

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

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по всем видам каналов обратной 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;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа: обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций для подготовки отчета Губернатору Иркутской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

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 Иркутской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций;

7) 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;

8) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Иркутской области;

9) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Иркутской области;

10) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

ГЛАВА 3. СТРУКТУРА ЦУР

6. Структура ЦУР включает:

1) куратора ЦУР – заместителя Губернатора Иркутской области;
2) ответственного исполнителя по созданию и функционированию ЦУР – заместителя руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;

3) руководителя ЦУР – руководителя обособленного подразделения центра компетенций в Иркутской области;

4) ответственных за отраслевые блоки ЦУР – руководителей или заместителей руководителей исполнительных органов государственной

власти Иркутской области по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, труд и занятость, земельные и имущественные отношения, дороги, строительство, обеспечение жильем, жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, твердые коммунальные отходы, энергетика, торговля, экология;

5) руководителей отраслевых блоков ЦУР – сотрудников исполнительных органов государственной власти Иркутской области, определенных ответственными за отраслевые блоки ЦУР по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, труд и занятость, земельные и имущественные отношения, дороги, строительство, обеспечение жильем, жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, твердые коммунальные отходы, энергетика, торговля, экология;

6) ответственного за работу со средствами массовой информации – начальника управления пресс-службы и информации Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области.

7. Куратор ЦУР:

1) является ответственным за создание и функционирование ЦУР и за достижение обязательных показателей работы ЦУР;

2) вносит предложения по разработке и утверждению правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР и выполнения стоящих перед ЦУР задач;

3) утверждает дополнительные показатели (по согласованию с центром компетенций в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844) по оценке эффективности работы ЦУР;

4) отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России) и ЦУР;

5) координирует взаимодействие исполнительных органов государственной власти Иркутской области по вопросам деятельности ЦУР;

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

7) утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

8) утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР.

8. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР:

1) обеспечивает исполнение мероприятий «дорожной карты» по созданию и обеспечению работы ЦУР, предусмотренной Соглашением о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Иркутской области, заключенным между Правительством Иркутской области и центром компетенций (далее – «дорожная карта»);

2) отвечает за синхронизацию работы ЦУР с федеральными и региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках

исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (далее - Указ № 204) и национальных программ и проектов Российской Федерации, а также федерального проекта «Формирование комфортной городской среды», утвержденного протоколом заседания проектного комитета по национальному проекту «Жилье и городская среда» от 21 декабря 2018 года № 3, Концепции построения и развития аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2014 года № 2446-р;

3) координирует деятельность исполнительных органов государственной власти Иркутской области и отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Иркутской области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов;

4) привлекает, в случае необходимости, к работе ЦУР сотрудников исполнительных органов государственной власти Иркутской области и подведомственных им учреждений, а также иных организаций.

9. Руководитель ЦУР:

1) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;

2) обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

3) обеспечивает ежедневную операционную деятельность ЦУР по аналитике и мониторингу по вопросам рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций по всем видам каналов обратной связи, а в случае необходимости – передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок ЦУР;

4) отвечает за достижение обязательных показателей работы ЦУР;

5) проводит анализ реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР, а также представляет отчет о ходе их реализации;

6) разрабатывает сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

7) разрабатывает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам ЦУР;

8) согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

9) обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

10) обеспечивает ежегодную актуализацию «дорожной карты»;

11) обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами;

12) осуществляет мониторинг информационного пространства с применением специальных сервисов и готовит отчеты по результатам мониторинга;

- 13) осуществляет создание аналитических систем;
- 14) осуществляет разработку аналитических записок по тематическим запросам.

10. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР:

- 1) способствуют достижению обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики;
- 2) обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;
- 3) обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР;
- 4) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Иркутской области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом № 204;

5) обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам.

11. Руководители отраслевых блоков ЦУР:

- 1) обеспечивают работу отраслевого блока;
- 2) способствуют достижению обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики.

12. Ответственный за работу со средствами массовой информации осуществляет координацию лиц, входящих в структуру ЦУР, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ГЛАВА 4. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦУР

13. ЦУР осуществляет следующую деятельность:

- 1) представляет по запросу Минцифры России необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;
- 2) представляет по запросу центра компетенций аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;
- 3) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;
- 4) обеспечивает рейтингование органов и организаций по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения и сообщения по всем видам обратной связи;
- 5) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений;
- 6) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

7) участвует в контрольных мероприятиях, организованных Минцифрой России, в отношении проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

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

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

10) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными правовыми актами.

14. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием портала ЦУР.

15. Информация, размещаемая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму или отчету, направленному по каналам единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

16. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (далее – ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом № 204.

ГЛАВА 5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ДЛЯ РАБОТЫ ЦУР

17. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных ИАС «ВІ: ЦУР РФ». Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждому отраслевому блоку в количестве не менее трех.

18. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

Заместитель Губернатора
Иркутской области



С.П. Замирацкая

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Иркутской области

от 15 февраля 2021 года № 82-пп

**ПЕРЕЧЕНЬ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ ЗА СОЗДАНИЕ И
ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Куратор Центра управления - заместитель Губернатора Иркутской
региона Иркутской области области;
(далее – ЦУР)

ответственный исполнитель - заместитель руководителя аппарата
ЦУР Губернатора Иркутской области и
Правительства Иркутской области;

руководитель ЦУР начальник отдела по работе с Иркутской
областью автономной некоммерческой
организации по развитию цифровых проектов
в сфере общественных связей и
коммуникаций «Диалог Регионы» (по
согласованию);

ответственные за отраслевые блоки ЦУР:

«Здравоохранение» заместитель министра здравоохранения
Иркутской области;

«Образование» заместитель министра образования
Иркутской области;

«Социальная защита» первый заместитель министра социального
развития, опеки и попечительства Иркутской
области;

«Труд и занятость» заместитель министра труда и занятости
Иркутской области;

«Земельные и земельные отношения» и заместитель министра
имущественных отношений Иркутской области;

«Дороги, строительство, обеспечение жильем» заместитель министра
строительства, дорожного хозяйства Иркутской области;

	заместитель министра имущественных отношений Иркутской области;
«Жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, твердые коммунальные отходы, энергетика»	первый заместитель министра жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области; заместитель министра природных ресурсов и экологии Иркутской области – начальник управления природных ресурсов министерства природных ресурсов и экологии Иркутской области; первый заместитель руководителя службы по тарифам Иркутской области; руководитель службы государственного жилищного надзора Иркутской области;
«Торговля»	руководитель службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области;
«Экология»	заместитель министра природных ресурсов и экологии Иркутской области – начальник управления природных ресурсов министерства природных ресурсов и экологии Иркутской области; заместитель руководителя службы государственного экологического надзора Иркутской области – заместитель главного государственного инспектора Иркутской области в области охраны окружающей среды;
ответственный за работу со средствами массовой информации	начальник управления пресс-службы и информации Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;
руководители отраслевых блоков ЦУР:	
«Здравоохранение»	сотрудник отдела документационного обеспечения управления развития системы здравоохранения министерства здравоохранения Иркутской области;

«Образование»	сотрудник отдела информатизации и информационной безопасности министерства образования Иркутской области;
«Социальная защита»	сотрудник отдела сводной информации и сопровождения государственных программ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области;
«Труд и занятость»	начальник сводно-аналитического отдела управления анализа и контроля министерства труда и занятости Иркутской области;
«Земельные и имущественные отношения»	и временно замещающий должность заместителя министра имущественных отношений Иркутской области;
«Дороги, строительство, обеспечение жильем»	сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и архивного делопроизводства управления контроля, государственной гражданской службы и кадров министерства строительства, дорожного хозяйства Иркутской области; временно замещающий должность заместителя министра имущественных отношений Иркутской области;
«Жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, твердые коммунальные отходы, энергетика»	заместитель министра жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области – начальник управления водного, воздушного, железнодорожного транспорта и связи; заместитель министра жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области – начальник управления энергетики и газификации; сотрудник отдела нормативно-аналитической деятельности управления нормативно-аналитической деятельности и государственной гражданской службы министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области; заместитель министра природных ресурсов и экологии Иркутской области – начальник

управления природных ресурсов
министерства природных ресурсов и
экологии Иркутской области;
первый заместитель руководителя службы по
тарифам Иркутской области;
сотрудник отдела контроля, аналитики и
документационного обеспечения службы
государственного жилищного надзора
Иркутской области;

«Торговля»

советник отдела по информационно-
аналитической работе в сфере
потребительского рынка службы
потребительского рынка и лицензирования
Иркутской области;

«Экология»

заместитель министра природных ресурсов и
экологии Иркутской области – начальник
управления природных ресурсов
министерства природных ресурсов и
экологии Иркутской области;
заместитель руководителя службы
государственного экологического надзора
Иркутской области – заместитель главного
государственного инспектора Иркутской
области в области охраны окружающей
среды.

Заместитель Губернатора
Иркутской области



С.П. Замарацкая