



ХЕРСОНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ВРЕМЕННО ИСПОЛНЯЮЩИЙ ОБЯЗАННОСТИ ГУБЕРНАТОРА ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ УКАЗ

№ 120-у от 31.05.2023

О создании Центра управления регионом Херсонской области

Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г. от 01.03.2020 № Пр-354, в целях обеспечения создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов, с которыми граждане обращаются в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам, в соответствии с Федеральным конституционным законом от 4 октября 2022г. №8-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Херсонской области и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта - Херсонской области»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Центр управления регионом Херсонской области.
2. Утвердить:
 - 2.1. Положение о Центре управления регионом Херсонской области согласно приложению № 1 к настоящему указу.
 - 2.2. Состав Центра управления регионом Херсонской области согласно приложению № 2 к настоящему указу.
3. Органам исполнительной власти и муниципальным образованиям Херсонской области обеспечить координацию своей деятельности по вопросам, касающимся создания, функционирования и развития Центра управления регионом Херсонской области.
4. Центру управления регионом Херсонской области обеспечить взаимодействие с автономной некоммерческой организацией по развитию

цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы».

5. Контроль за исполнением настоящего указа возложить на первого заместителя Губернатора Херсонской области по внутренней политике

6. Указ вступает в силу со дня его опубликования.

7. Указ подлежит опубликованию на сайте Администрации Херсонской области по адресу: <https://khogov.ru/>.

**Временно исполняющий обязанности
Губернатора Херсонской области**

В.В. Сальдо

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре управления регионом Херсонской области

1. Общие положения

1.1. Центр управления регионом Херсонской области (далее – ЦУР) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением и постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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».

Термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значении, указанном в Правилах создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 (далее – Правила).

1.2. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих в государственные органы Херсонской области (далее – органы исполнительной власти Херсонской области), территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам Херсонской области или органам местного самоуправления организации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан с органами исполнительной власти Херсонской области, органами местного самоуправления для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – ПОС), иных федеральных, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации (далее также – обращения).

1.3. Координация работы по мониторингу и обработке обращений осуществляется путем:

- анализа поступающих обращений;
- мониторинга сроков и качества обработки обращений;
- сводного анализа результатов обработки обращений.

ЦУР осуществляет методическое сопровождение деятельности органов исполнительной власти Херсонской области, органов местного самоуправления

по оптимизации процессов обработки обращений в части сроков и порядка рассмотрения обращений, по повышению качества взаимодействия органов исполнительной власти Херсонской области, органов местного самоуправления и организаций в обработке обращений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

1.4. Пользователями информации, материалов и иных результатов работы ЦУР являются:

Губернатор Херсонской области;

председатель Правительства Херсонской области;

заместители Губернатора Херсонской области;

заместители председателя Правительства Херсонской области;

руководители органов исполнительной власти Херсонской области;

государственные гражданские служащие Херсонской области в пределах, определяемых, исходя из должностных регламентов (должностных инструкций). установленных;

главы муниципальных образований в Херсонской области, главы местных администраций;

работники государственных и муниципальных учреждений в пределах, установленных регламентом функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Херсонской области;

лица, на рассмотрении у которых находятся обращения в пределах, установленных регламентом функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Херсонской области.

1.5. В целях создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов центр компетенций: обеспечивает разработку и внедрение единой методологии работы центров управления регионов.

2. Задачи ЦУР

2.1. Задачами ЦУР являются:

2.1.1. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений и иных данных в соответствии с Правилами.

2.1.2. Оценка работы органов исполнительной власти Херсонской области и органов местного самоуправления по обработке обращений в целях информирования врио Губернатора Херсонской области, Администрации Херсонской области.

2.1.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций в Херсонской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов. Выработка рекомендаций в целях определения приоритетов в работе органов исполнительной власти Херсонской области и органов местного самоуправления.

2.1.4. Выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Херсонской области с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных

сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.1.5. Выработка рекомендаций по оперативному решению обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Херсонской области с гражданами и организациями.

2.1.6. Выявление и анализ лучших практик цифровой трансформации государственного и муниципального управления в целях оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций.

2.1.7. Подготовка и представление в органы исполнительной власти Херсонской области и органы местного самоуправления рекомендаций по оптимизации процессов обработки обращений в части сроков и порядка рассмотрения обращений, по повышению качества взаимодействия органов исполнительной власти Херсонской области, органов местного самоуправления и организаций в обработке обращений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации

2.1.8. Проведение совместно с центром компетенций аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями государственных органов Херсонской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Херсонской области организаций, государственных организаций, организаций с государственным участием в границах Херсонской области.

2.1.9. Информирование граждан и юридических лиц, в том числе целевых групп граждан, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по тематикам работы ЦУР.

2.1.10. Участие совместно с центром компетенций в реализации 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.

2.1.11. Проведение совместно с центром компетенций мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников государственных органов Херсонской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Херсонской области организаций по направлениям деятельности ЦУР.

2.1.12. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Херсонской области.

2.1.13. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Херсонской области, методическое обеспечение

ведения официальных страниц органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.1.14. Выполнение иных задач в соответствии с Правилами.

3. Структура ЦУР

3.1. Структура ЦУР включает в себя:

куратора;

ответственного исполнителя;

руководителя;

ответственных за отраслевые блоки по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, экология;

ответственного за работу с масс-медиа;

руководителей отраслевых блоков по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, экология;

сотрудников обособленного подразделения центра компетенций.

3.2. Куратор ЦУР:

определяет направления развития ЦУР;

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

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

несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы ЦУР.

3.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

координирует деятельность органов исполнительной власти Херсонской области, органов местного самоуправления и отраслевых блоков ЦУР в рамках функционирования ЦУР;

обеспечивает взаимодействие с федеральными органами государственной власти в части синхронизации работы центров управления регионов с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в субъектах Российской Федерации;

обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве в создании и функционировании ЦУР;

привлекает к работе ЦУР представителей заинтересованных органов исполнительной власти Херсонской области и органов местного самоуправления, а также иных организаций.

3.4. Руководитель ЦУР:

осуществляет непосредственное руководство ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР, в том числе административно-

хозяйственную деятельность ЦУР;

отвечает за достижение основных показателей работы ЦУР;

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

несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности ЦУР.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого 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);

обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

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

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

представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

представляют руководителю ЦУР информацию для подготовки сводных планов и отчетов;

осуществляют подготовку отчетов о реализации мероприятий по внедрению рекомендаций ЦУР;

определяют руководителей отраслевых блоков ЦУР и осуществляют руководство ими;

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы ЦУР по направлениям деятельности отраслевых блоков.

3.6. Ответственный за работу с масс-медиа:

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

3.7. Руководители отраслевых блоков ЦУР:

обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков, реализацию программ мероприятий отраслевых блоков;

несут персональную ответственность за работу отраслевых блоков.

4. Осуществление деятельности ЦУР

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

4.2. ЦУР:

осуществляет выработку межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений, устранения первопричин обращений;

осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков по Херсонской области;

оказывает содействие в оценке деятельности органов исполнительной власти Херсонской области и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

осуществляет подготовку сводных отчетов о деятельности отраслевых блоков для куратора ЦУР;

подготавливает предложения по кадровому составу ЦУР;

осуществляет оценку показателей работы ответственных за отраслевые блоки;

выполняет иные полномочия, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.