



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.03.2021 № 255

г. Ростов-на-Дону

О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 03.08.2020 № 703

В связи со структурными и кадровыми изменениями в органах исполнительной власти Ростовской области, в целях совершенствования деятельности Центра управления регионом Ростовской области Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Внести в постановление Правительства Ростовской области от 03.08.2020 № 703 «О создании Центра управления регионом Ростовской области» изменения согласно приложению.

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

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Хохлова А.А.

Губернатор
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит
министерство цифрового развития,
информационных технологий
и связи Ростовской области

Приложение
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 29.03.2021 № 255

ИЗМЕНЕНИЯ,
вносимые в постановление Правительства
Ростовской области от 03.08.2020 № 703 «О создании
Центра управления регионом Ростовской области»

1. Приложение № 1 изложить в редакции:

«Приложение №1
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 03.08.2020 № 703

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре управления регионом Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Центр управления регионом Ростовской области (далее – ЦУР) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. ЦУР осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке обращений и всех видов сообщений, поступающих в органы исполнительной власти Ростовской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления, осуществляющие публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения и иные организации, должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан с органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – ПОС), региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, 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;
- структурирования и формализации обращений (при необходимости);
- контроля сроков и качества обработки обращений;
- контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращении;

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений;

сводного анализа результатов обработки обращений;

методического сопровождения деятельности органов исполнительной власти Ростовской области, органов местного самоуправления по оптимизации процессов обработки обращений в части сроков и порядка рассмотрения обращений, по повышению качества взаимодействия органов исполнительной власти Ростовской 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 ЦУР являются:

Губернатор Ростовской области;

заместители Губернатора Ростовской области;

руководители органов исполнительной власти Ростовской области;

государственные гражданские служащие Ростовской области в пределах, установленных регламентом функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Ростовской области;

руководители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти;

главы муниципальных образований в Ростовской области, главы местных администраций;

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

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

2. Задачи ЦУР

2.1. Задачами ЦУР являются:

2.1.1. Формирование комплексного обзора проблем на основании анализа обращений.

2.1.2. Оценка работы органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления по обработке обращений в целях информирования Губернатора Ростовской области, Правительства Ростовской области.

2.1.3. Выработка рекомендаций в целях определения приоритетов в работе органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления при обработке обращений.

2.1.4. Выявление конфликтных ситуаций и ошибок органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления при обработке обращений.

2.1.5. Подготовка рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов.

2.1.6. Выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций по оперативному решению обнаруженных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти Ростовской области и органами местного самоуправления.

2.1.7. Подготовка и представление в органы исполнительной власти Ростовской 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 Ростовской 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 социологических опросов и аналитических исследований.

2.1.9. Совершенствование и упорядочение размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для определенных групп граждан по однотипным проблемам.

2.1.10. Координация формирования и размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации по вопросам, содержащимся в обращениях.

2.1.11. Выстраивание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, электронными средствами массовой коммуникации и лидерами общественного мнения.

2.1.12. Проведение инструктажа, обучение методологии работы ЦУР лиц, задействованных в оперативной работе ЦУР.

2.1.13. Осуществление контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.1.14. Проведение анализа общественного мнения и мнения экспертного сообщества о социально-экономической и общественно-политической ситуации в Ростовской области.

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

3. Структура ЦУР

3.1. Структура ЦУР включает в себя:

куратора;

ответственного исполнителя;

руководителя;

оператора;

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;

наблюдателя;
руководителей отраслевых блоков по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, экология;
сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами в Ростовской области.

3.2. Куратор ЦУР:

определяет направления развития ЦУР;
обеспечивает подписание соглашений о взаимодействии ЦУР с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления (далее – соглашения о взаимодействии);
готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности ЦУР;
утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;
отвечает за организацию взаимодействия ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Центром компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионами (далее – Центр компетенций ЦУР);
несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы ЦУР.

3.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

координирует деятельность органов исполнительной власти Ростовской области, органов местного самоуправления и отраслевых блоков ЦУР в соответствии с соглашениями о взаимодействии;
отвечает за синхронизацию работы ЦУР с региональными проектами и государственными программами Ростовской области, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», национальных проектов и программ, а также положениями приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды», проекта «Умный город» и АПК «Безопасный город»;
обеспечивает подписание соглашения о сотрудничестве в создании и функционировании ЦУР;
привлекает к работе ЦУР представителей заинтересованных органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления, а также иных организаций;
несет персональную ответственность за исполнение Плана мероприятий по развитию ЦУР.

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;

готовит предложения по формированию Плана мероприятий по развитию ЦУР и обеспечивает его ежегодную актуализацию;

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

осуществляет сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в Ростовской области.

несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности ЦУР.

3.5. Оператор ЦУР:

обеспечивает техническое развитие ЦУР;

осуществляет поддержание в актуальном состоянии регламента функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Ростовской области;

осуществляет контроль исполнения регламента функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Ростовской области, качества и верификации предоставляемых данных и в случае выявления нарушений направляет уведомление ответственным за отраслевые блоки о необходимости устранения таких нарушений;

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

осуществляет предоставление доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», взаимодействие с внутренними и внешними информационными системами;

отвечает за выполнение требований по защите информации в ЦУР.

3.6. 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.

3.7. 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»;

отвечает за совершенствование ввода информации средствами массовой информации.

3.8. Наблюдатель ЦУР:

взаимодействует со всеми лицами, входящими в структуру ЦУР, в целях независимой оценки деятельности ЦУР и перспектив его развития;

изучает предложения о развитии ЦУР и готовит для Губернатора Ростовской области независимую рецензию по данным предложениям.

3.9. Руководители отраслевых блоков ЦУР:

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

несут персональную ответственность за работу отраслевых блоков.

3.10. Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Ростовской области:

находятся в подчинении руководителя ЦУР;

обеспечивают ежедневную операционную деятельность ЦУР.

4. Осуществление деятельности ЦУР

4.1. Организация работы ЦУР осуществляется в соответствии с регламентом функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Ростовской области, с учетом требований, предъявляемых к защите информации, установленных законодательством Российской Федерации.

4.2. Регламентом функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Ростовской области устанавливаются:

порядок ввода, движения, поиска и получения информации в информационных системах ЦУР;

порядок структурирования и формализации обращений;

порядок осуществления контроля сроков и качества обработки обращений;

порядок осуществления сводного анализа результатов обработки обращений;

перечень сведений о результатах деятельности органов исполнительной власти Ростовской области, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и порядок предоставления таких сведений.

4.3. ЦУР:

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

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

осуществляет автоматический анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа куратору ЦУР;

осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков по Ростовской области и каждому муниципальному образованию;

обеспечивает оценку деятельности органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, 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 функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

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

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

4.6. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204.

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области

В.В. Лозин».

2. Приложение № 2 изложить в редакции:

«Приложение № 2
к постановлению
Правительства
Ростовской области
от 03.08.2020 № 703

СОСТАВ
Центра управления регионом Ростовской области

№ п/п	Наименование должности, органа исполнительной власти Ростовской области	Функция в Центре управления регионом Ростовской области
1	2	3
1.	Заместитель Губернатора Ростовской области (вопросы цифрового развития, информационных технологий и связи, цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг, физической культуры и спорта, молодежной политики)	куратор ЦУР
2.	Министр цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области	ответственный исполнитель ЦУР
3.	Руководитель ЦУР Ростовской области (по согласованию)	руководитель ЦУР
4.	Министр цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области	оператор ЦУР
5.	Министр здравоохранения Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Здравоохранение»
6.	Министр общего и профессионального образования Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Образование»
7.	Министр труда и социального развития Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Социальная защита»
8.	Министр жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Жилищно-коммунальное хозяйство»;

1	2	3
		ответственный за отраслевой блок по тематике «Твердые коммунальные отходы»
9.	Министр транспорта Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Дороги»; ответственный за отраслевой блок по тематике «Транспорт»
10.	Министр промышленности и энергетики Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Энергетика» (в том числе вопросы газоснабжения)
11.	Министр природных ресурсов и экологии Ростовской области	ответственный за отраслевой блок по тематике «Экология»
12.	Начальник управления информационной политики Правительства Ростовской области	ответственный за работу с масс-медиа
13.	Советник Губернатора Ростовской области	наблюдатель ЦУР
14.	Работники органов исполнительной власти Ростовской области/подведомственных учреждений	руководители отраслевых блоков по тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «Экология»
15.	Работники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Ростовской области (по согласованию)	—

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области

В.В. Лозин».

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин