

ПРАВИТЕЛЬСТВО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 28 ОКТЯБРЯ 2020 ГОДА N 494-П

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года от 01.03.2020 N 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, Правительство Астраханской области постановляет:

1. Создать центр управления регионом Астраханской области.

2. Утвердить прилагаемые:

- структуру центра управления регионом Астраханской области;

- Положение о центре управления регионом Астраханской области.

3. Определить:

- куратором центра управления регионом Астраханской области руководителя администрации Губернатора Астраханской области Паутова П.П.;

- заместителем куратора центра управления регионом Астраханской области - ответственным исполнителем центра управления регионом Астраханской области заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области Набутовского А.В.;

- ответственным центра управления регионом Астраханской области за работу со средствами массовой информации начальника управления пресс-службы и информации администрации Губернатора Астраханской области Кротову А.Д.

4. Определить оператором центра управления регионом Астраханской области министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области (далее - министерство).

5. Министерству:

5.1. До 10.11.2020 утвердить:

- регламент функционирования и информационного обеспечения центра управления регионом Астраханской области;

- перечень ответственных за отраслевые блоки центра управления регионом Астраханской области;

- перечень руководителей отраслевых блоков центра управления регионом Астраханской области.

5.2. Обеспечивать внесение изменений в правовой акт министерства, утверждающий перечни, указанные в подпункте 5.1 настоящего пункта, в течение 3 рабочих дней после поступления обновленной информации о кадровых изменениях от исполнительного органа государственной власти Астраханской области.

6. Исполнительным органам государственной власти Астраханской области, отраслевые блоки которых включены в структуру центра управления регионом Астраханской области:

- до 02.11.2020 назначить ответственных и руководителей отраслевых блоков центра управления регионом Астраханской области по соответствующим направлениям и представить информацию в министерство;

- обеспечивать представление актуализированных сведений об ответственных и руководителях отраслевых блоков центра управления регионом Астраханской области по соответствующим направлениям в течение 3 рабочих дней с момента кадровых изменений.

7. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области принять участие в работе центра управления регионом Астраханской области путем взаимодействия с участниками, входящими в структуру центра управления регионом Астраханской области.

8. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор Астраханской области
И.Ю.БАБУШКИН

**Утверждена
Постановлением Правительства
Астраханской области
от 28 октября 2020 г. N 494-П**

СТРУКТУРА ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

N	Участники центра управления регионом Астраханской области (далее - ЦУР)	Полномочия
1.	Куратор ЦУР	- несет персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы ЦУР; - определяет направления развития ЦУР;

		<ul style="list-style-type: none">- согласовывает проекты соглашений о взаимодействии ЦУР с государственными органами, органами местного самоуправления и организациями;- утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;- обеспечивает организацию взаимодействия ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог" (далее - АНО "Диалог");- утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по вопросам деятельности ЦУР
2.	Заместитель куратора ЦУР - ответственный исполнитель ЦУР	<ul style="list-style-type: none">- организует выполнение поручений куратора ЦУР по вопросам деятельности ЦУР;- осуществляет полномочия куратора ЦУР в его отсутствие;- несет персональную ответственность за разработку, согласование, утверждение и реализацию мероприятий дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР;- обеспечивает подписание соглашения (дополнительных соглашений) с АНО "Диалог" о сотрудничестве при создании и функционировании ЦУР, согласование дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР с руководителем обособленного подразделения АНО "Диалог" (далее - центр компетенций ЦУР);- привлекает в случае необходимости к работе ЦУР представителей заинтересованных исполнительных органов государственной власти Астраханской области (далее - ИОГВ АО), органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области (далее - ОМСУ АО), а также иных организаций
3.	Оператор ЦУР	<ul style="list-style-type: none">- обеспечивает разработку, представление на согласование в центр компетенций ЦУР дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР;- обеспечивает техническое развитие ЦУР;- определяет порядок обращения с информацией в ЦУР: виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными системами;- актуализирует регламент функционирования и информационного обеспечения центра управления регионом Астраханской области;- осуществляет контроль за исполнением регламента функционирования и информационного обеспечения центра управления регионом Астраханской области, качества и верификации предоставляемых данных и в случае

		<p>выявления нарушений направляет уведомление ответственным за отраслевые блоки ЦУР о необходимости устранения таких нарушений;</p> <ul style="list-style-type: none">- отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств ЦУР, информационно-аналитическое и техническое обеспечение ЦУР;- осуществляет предоставление доступа к информационным системам ЦУР (включая удаленный доступ), доступ в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", взаимодействие с внутренними и внешними информационными системами с соблюдением требований по защите информации в ЦУР
4.	Центр компетенций ЦУР	Полномочия устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации
5.	Ответственный ЦУР за работу со средствами массовой информации	<ul style="list-style-type: none">- участвует в разработке и реализации медиаплана работы ЦУР;- обеспечивает информационное сопровождение официального открытия ЦУР, демонстрацию первых фаст-треков
6.	Ответственные за отраслевые блоки ЦУР - должностные лица в должности не ниже заместителя руководителя профильного ИОГВ АО: блок "Здравоохранение"; блок "Образование"; блок "Социальная защита"; блок "Жилищно-коммунальное хозяйство"; блок "Твердые коммунальные отходы"; блок "Дороги"; блок "Транспорт"; блок "Энергетика" (в том числе вопросы газоснабжения)	<ul style="list-style-type: none">- несут персональную ответственность за достижение обязательных и дополнительных показателей работы по отраслевому блоку ЦУР, а также соблюдение установленных сроков;- обеспечивают организацию работы отраслевого блока ЦУР;- обеспечивают представительство отраслевого блока в ЦУР;- представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевому блоку ЦУР;- согласуют схемы решения отраслевых проблем по обращениям и сообщениям жителей Астраханской области;- согласуют предложения по оптимизации схем решения отраслевых проблем по обращениям и сообщениям жителей Астраханской области с целью исключения избыточных действий и сокращения времени выполнения процессов;- утверждают фаст-треки (схемы ускоренного ответа на обращения и сообщения жителей Астраханской области по отдельным отраслевым направлениям);- обеспечивают утверждение и реализацию "дорожной карты" по устранению причин обращений и сообщений жителей Астраханской области руководителем ИОГВ АО, ответственного за отраслевой блок ЦУР
7.	Руководители отраслевых блоков	<ul style="list-style-type: none">- несут персональную ответственность за работу

<p>ЦУР по тематикам деятельности ЦУР - сотрудники профильного ИОГВ АО или подведомственного ИОГВ АО государственного учреждения Астраханской области</p>	<p>отраслевого блока ЦУР в рамках компетенций;</p> <ul style="list-style-type: none">- подготавливают схемы решений отраслевых проблем по обращениям и сообщениям жителей Астраханской области;- подготавливают предложения по оптимизации схем решений отраслевых проблем по обращениям и сообщениям жителей Астраханской области с целью исключения избыточных действий и сокращения времени выполнения процессов;- подготавливают фаст-треки (схемы ускоренного ответа на обращения и сообщения жителей Астраханской области по отдельным отраслевым направлениям);- выявляют причины возникновения обращений и сообщений жителей Астраханской области;- разрабатывают "дорожные карты" по устранению причин обращений и сообщений жителей Астраханской области
--	--

**Утверждено
Постановлением Правительства
Астраханской области
от 28 октября 2020 г. № 494-П**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. ЦУР осуществляет организацию работы по мониторингу и обработке обращений и всех видов сообщений, поступающих в исполнительные органы государственной власти Астраханской области (далее - ИОГВ АО), органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области (далее - ОМСУ АО), государственные и муниципальные организации, осуществляющие публично значимые функции, должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая единую цифровую платформу, располагающую механизмом обратной связи, региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - 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.

2. ЗАДАЧИ ЦУР

2.1. Задачами ЦУР являются:

2.1.1. Формирование перечня проблем на территории Астраханской области на основании анализа обращений.

2.1.2. Осуществление проведения оценки деятельности ИОГВ АО и ОМСУ АО. Информирование Губернатора Астраханской области, Правительства Астраханской области, глав муниципальных образований Астраханской области о результатах проведенной оценки.

2.1.3. Разработка рекомендаций для определения приоритетов работы ИОГВ АО и ОМСУ АО.

2.1.4. Выявление конфликтных ситуаций и ошибок при взаимодействии с ИОГВ АО и ОМСУ АО.

2.1.5. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ИОГВ АО и ОМСУ АО с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов.

2.1.6. Выявление и анализ лучших практик, разработка рекомендаций для оперативного решения выявленных проблем во взаимодействии с ИОГВ АО и ОМСУ АО.

2.1.7. Организация и проведение социологических опросов и аналитических исследований.

2.1.8. Совершенствование и упорядочение размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для определенных групп граждан по схожим проблемам.

2.1.9. Координация формирования и размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации по вопросам, содержащимся в обращениях.

2.1.10. Осуществление взаимодействия с региональными средствами массовой информации и средствами электронных коммуникаций.

2.1.11. Проведение инструктажа, обучения лиц, задействованных в оперативной работе ЦУР, методологии работы ЦУР.

2.1.12. Осуществление анализа общественного мнения и мнения экспертного сообщества о социально-экономической и общественно-политической ситуации в Астраханской области, а также в части качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.2. Осуществление оценки деятельности ЦУР в соответствии с основными показателями работы ЦУР, расчет значений которых осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦУР

3.1. Организация работы ЦУР осуществляется в соответствии с регламентом функционирования и информационного обеспечения центра управления регионом Астраханской области, утвержденным правовым актом министерства государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области, с учетом требований, предъявляемых к защите информации, установленных законодательством Российской Федерации.

3.2. Регламент функционирования и информационного обеспечения центра управления регионом Астраханской области включает:

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 ИОГВ АО, ОМСУ АО, государственных и муниципальных учреждений и порядок предоставления таких сведений.

3.3. ЦУР:

разрабатывает межведомственные и отраслевые механизмы ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

разрабатывает межведомственные и отраслевые механизмы устранения первопричин обращений;

обеспечивает анализ по заданным критериям проблем, представляет результаты анализа куратору ЦУР;

определяет приоритеты деятельности отраслевых блоков ЦУР по Астраханской области и каждому муниципальному образованию Астраханской области;

обеспечивает проведение оценки деятельности ИОГВ АО и ОМСУ АО, государственных и муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

обеспечивает подготовку сводных отчетов о деятельности отраслевых блоков ЦУР для куратора ЦУР и ответственных за отраслевые блоки ЦУР;

выполняет иные функции в соответствии с законодательством Российской Федерации и Астраханской области.

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

3.5. Информация, вводимая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму, направленному по каналам единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.6. Перечень проблем на территории Астраханской области для работы ЦУР формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений "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 N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года"](#).