

ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 27 АПРЕЛЯ 2021 ГОДА N 222

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

(с изменениями на 30 мая 2023 года)

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

В соответствии с [Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 N 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"](#) правительство Воронежской области постановляет:

1. Создать центр управления региона Воронежской области (далее - ЦУР Воронежской области).
2. Утвердить прилагаемое Положение о ЦУР Воронежской области.
3. Утвердить прилагаемый состав ЦУР Воронежской области.
4. Назначить ответственных за создание и функционирование ЦУР Воронежской области:

- Соколова Сергея Анатольевича - заместителя Губернатора Воронежской области - куратором ЦУР Воронежской области;

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

- Глотова Николая Владимировича - заместителя руководителя управления региональной политики Правительства Воронежской области - начальника экспертно-аналитического отдела - ответственным исполнителем по созданию и функционированию ЦУР Воронежской области;

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

- Соколова Алексея Серафимовича - заместителя руководителя департамента цифрового развития Воронежской области - начальника отдела развития цифрового государственного управления - ответственным за цифровизацию ЦУР Воронежской области.

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

5. Рекомендовать администрациям муниципальных районов и городских округов Воронежской области принять участие в работе ЦУР Воронежской области, определить ответственных должностных лиц за взаимодействие с ЦУР Воронежской области.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Воронежской области Соколова С.А.

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

Губернатор Воронежской области
А.В.ГУСЕВ

**Утверждено
постановлением
Правительства Воронежской области
от 27.04.2021 N 222**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о центре управления региона Воронежской области (далее - ЦУР Воронежской области) разработано в соответствии с [Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов](#), утвержденными [Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 N 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 - Правила создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов).

1.2. В настоящем Положении используются понятия, установленные Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов.

1.3. ЦУР Воронежской области является координационным органом, обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов государственной власти Воронежской области, обособленного подразделения центра компетенций (автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее - АНО "Диалог Регионы")) с возможностью привлечения иных организаций.

2. ФУНКЦИИ И ЗАДАЧИ ЦУР ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1. ЦУР Воронежской области осуществляет:

а) 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 Воронежской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Воронежской области, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам Воронежской области или органам местного самоуправления организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах Воронежской 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;

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

в) оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР Воронежской области через взаимодействие с органами и организациями;

г) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Воронежской области.

2.2. Задачами ЦУР Воронежской 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 Воронежской 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 Воронежской области;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- мониторинга работы органов и организаций в Воронежской области для отчета руководству Воронежской области;

- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Воронежской 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 Воронежской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций в Воронежской области;

г) выявление, 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;

(пп. "г" в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Воронежской области с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение совместно с центром компетенций аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями государственных органов Воронежской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Воронежской области организаций, государственных организаций, организаций с государственным участием в границах Воронежской области;

(пп. "е" в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

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 Воронежской области;

з) проведение совместно с центром компетенций мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников государственных органов Воронежской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам Воронежской области организаций по направлениям деятельности центра управления региона;

(пп. "з" в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

и) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Воронежской 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](#);

(пп. "и" в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций;

л) 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;

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

(пп. "л" введен [постановлением Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

м) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Воронежской области.

(пп. "м" введен [постановлением Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦУР ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

3.1. Деятельность ЦУР Воронежской области осуществляется по отраслевым блокам по следующим социально значимым тематикам:

- образование;
- здравоохранение;
- социальная защита;
- транспорт;
- дороги;
- энергетика;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- обращение с твердыми коммунальными отходами;

- жилищный надзор.

3.2. ЦУР Воронежской области:

а) представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР Воронежской области;

б) представляет по запросу АНО "Диалог Регионы" аналитические и иные материалы о реализации программ по тематикам деятельности ЦУР Воронежской области;

в) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по тематикам деятельности ЦУР Воронежской области;

г) проводит рейтингование органов и организаций Воронежской области по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающие в адрес органов и организаций в Воронежской области;

д) обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам по тематикам деятельности ЦУР Воронежской области, подготавливает предложения по усилению его кадрового состава;

е) осуществляет оценку основных и дополнительных показателей работы ответственных за отраслевые блоки по тематикам деятельности ЦУР Воронежской области, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки;

ж) определяет перечень региональных проблем для работы ЦУР Воронежской области, формируемый на основании данных тепловой карты;

з) определяет механизмы реализации направлений деятельности ЦУР Воронежской области, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР Воронежской области.

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

а) направление "Обратная связь":

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

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

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

б) направление "Обучение, развитие, оценка":

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

- обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций Воронежской области, сотрудников центра компетенций, включая сотрудников обособленных подразделений центра компетенций в Воронежской области;

в) направление "Информирование":

- информирование о работе федеральных органов государственной власти и органов государственной власти Воронежской области, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации и Воронежской области 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 Воронежской 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 Воронежской области, 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)";

г) направление "Цифровая трансформация":

- подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Воронежской области;

- использование в центре управления региона Воронежской области, в том числе в отраслевых блоках и муниципальных центрах управления, информационных систем, специального программного обеспечения для оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности государственных и муниципальных органов и организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, включая обработку обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций в Воронежской области.

(пп. "г" в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

3.4. Реализация мероприятий в рамках направления "Информирование" осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории.

3.5. При реализации мероприятий в рамках направления "Цифровая трансформация" синхронизируются работы отраслевых блоков ЦУР Воронежской области с мероприятиями национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации", входящими в ее состав федеральными проектами, региональными проектами, обеспечивающими достижение целей, показателей и результатов указанных проектов, и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Воронежской области.

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

4. СОСТАВ ЦУР ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

В состав ЦУР Воронежской области включаются:

а) руководитель ЦУР Воронежской области - начальник обособленного подразделения центра компетенций в Воронежской области (АНО "Диалог Регионы"), который осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР Воронежской области, включает в состав ЦУР Воронежской области лиц по предложениям ответственных за отраслевые блоки ЦУР Воронежской области, ответственных за работу с масс-медиа ЦУР Воронежской области (по согласованию);

б) ответственные за отраслевые блоки ЦУР Воронежской области - лица, занимающие должность не ниже заместителя руководителя профильного исполнительного органа государственной власти Воронежской области, персонально отвечающие за работу отраслевых блоков;

в) руководители отраслевых блоков центра управления региона - сотрудники профильных исполнительных органов Воронежской области или организаций, подведомственных государственному органу Воронежской области, обеспечивающие ежедневную операционную деятельность отраслевого блока центра управления региона:

- по анализу обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Воронежской области по всем видам обратной связи;

- по подготовке информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Воронежской области в соответствующей отрасли.

(пп. "в" в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

г) ответственный за работу с масс-медиа ЦУР Воронежской области;

д) лица, включаемые в состав ЦУР Воронежской области руководителем ЦУР Воронежской области по предложениям ответственных за отраслевые блоки ЦУР Воронежской области, ответственного за работу с масс-медиа ЦУР Воронежской области.

5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦУР ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

5.1. Предоставление помещения, его содержание и эксплуатацию, а также материально-техническое оснащение рабочих мест и служебных помещений, в которых размещается ЦУР Воронежской области (в части, не связанной с

приобретением электронно-вычислительной техники, серверного, сетевого и периферийного оборудования, средств телефонной связи, обеспечением функционирования автоматизированных информационных систем и сетевой инфраструктуры, обеспечением доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", услуг телефонной и телеграфной связи, услуг связи для целей телевизионного вещания и радиовещания), осуществляет управление делами Воронежской области.

5.2. Содействие при функционировании и развитии технологического комплекса ЦУР Воронежской области оказывает департамент цифрового развития Воронежской области.

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

5.3. Организационно-методическое содействие ЦУР Воронежской области оказывает управление региональной политики Правительства Воронежской области.

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

**Утвержден
постановлением
Правительства Воронежской области
от 27.04.2021 N 222**

СОСТАВ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

(в ред. [постановления Правительства Воронежской области от 30.05.2023 N 387](#))

- | | |
|--------------------------------|--|
| ЧЕРВАКОВ Андрей Александрович | - начальник отдела по работе с Воронежской областью автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" - руководитель центра управления региона Воронежской области (по согласованию) |
| КУЗНЕЦОВА Оксана Валерьевна | - заместитель руководителя департамента образования Воронежской области - ответственный за отраслевой блок "образование" центра управления региона Воронежской области |
| МИНАКОВ Олег Евгеньевич | - первый заместитель руководителя департамента здравоохранения Воронежской области - ответственный за отраслевой блок "здравоохранение" центра управления региона Воронежской области |
| ВОРОНЦОВА Виктория Валериевна | - заместитель руководителя департамента социальной защиты Воронежской области - ответственный за отраслевой блок "социальная защита" центра управления региона Воронежской области |
| БОЕВ Геннадий Николаевич | - заместитель руководителя департамента промышленности и транспорта Воронежской области - ответственный за отраслевой блок "транспорт" центра управления региона Воронежской области |
| ВЕРЗУНОВ Руслан Геннадьевич | - заместитель руководителя департамента дорожной деятельности Воронежской области - ответственный за отраслевой блок "дороги" центра управления региона Воронежской области |
| СКИДАНОВ Евгений Александрович | - первый заместитель руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - ответственный за отраслевые блоки "энергетика", "жилищно-коммунальное хозяйство", "обращение с твердыми коммунальными отходами" центра |

управления региона Воронежской области

- МИНАКОВ Андрей Александрович - заместитель руководителя государственной жилищной инспекции Воронежской области - начальник отдела надзора за содержанием многоквартирных домов - ответственный за отраслевой блок "жилищный надзор" центра управления региона Воронежской области
- ТОЛОКИНА Виталия Анатольевна - консультант отдела кадровой и организационно-правовой работы департамента образования Воронежской области - руководитель отраслевого блока "образование" центра управления региона Воронежской области
- ШЕМЕНЕВ Михаил Александрович - начальник общего отдела департамента здравоохранения Воронежской области - руководитель отраслевого блока "здравоохранение" центра управления региона Воронежской области
- СЕНЦОВА Ирина Юрьевна - начальник отдела кадровой и организационной работы департамента социальной защиты Воронежской области - руководитель отраслевого блока "социальная защита" центра управления региона Воронежской области
- ФИЛАТОВ Максим Евгеньевич - начальник отдела транспортной инфраструктуры и логистики департамента промышленности и транспорта Воронежской области - руководитель отраслевого блока "транспорт" центра управления региона Воронежской области
- РУСАНОВ Иван Александрович - начальник отдела организации пассажирских перевозок департамента промышленности и транспорта Воронежской области - руководитель отраслевого блока "транспорт" центра управления региона Воронежской области
- КОВЫЛЯНСКИЙ Сергей Анатольевич - начальник отдела организации дорожной деятельности департамента дорожной деятельности Воронежской области - руководитель отраслевого блока "дороги" центра управления региона Воронежской области
- ТКАЧЕНКО Руслан Эдуардович - начальник отдела энергетики, топлива и управления капитального ремонта жилищного фонда департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - руководитель отраслевого блока "энергетика" центра управления региона Воронежской области
- ГЛАДКИХ Константин Александрович - начальник отдела модернизации объектов ЖКХ департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - руководитель отраслевого блока "жилищно-коммунальное хозяйство" центра управления региона Воронежской области
- ТОЛЧЕЕВА Наталия Сергеевна - заместитель руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - начальник отдела регулирования деятельности в сфере обращения с отходами - руководитель отраслевого блока "обращение с твердыми коммунальными отходами" центра управления региона Воронежской области
- РЕВИНА Елена Евгеньевна - ведущий консультант отдела финансового учета, делопроизводства и информатизации государственной жилищной инспекции Воронежской области - руководитель отраслевого блока "жилищный надзор" центра управления региона Воронежской области
- СОКОЛЬНИКОВ Артем Михайлович - руководитель управления по взаимодействию со СМИ и административной работе правительства Воронежской области - ответственный за работу с масс-медиа центра управления региона Воронежской области

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"