

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 3 АВГУСТА 2020 ГОДА N 703

#### О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ РОСТОВСКОЙ 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 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 Ростовской области постановляет:

1. Создать Центр управления регионом Ростовской области.
2. Утвердить:
  - 2.1. Положение о Центре управления регионом Ростовской области согласно приложению N 1.
  - 2.2. Состав Центра управления регионом Ростовской области согласно приложению N 2.
3. Министерству информационных технологий и связи Ростовской области (Лопаткин Г.А.) в срок до 20.08.2020 подготовить:
  - 3.1. Проект плана мероприятий по развитию Центра управления регионом Ростовской области.
  - 3.2. Проект регламента функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Ростовской области.
4. Министерству информационных технологий и связи Ростовской области (Лопаткин Г.А.) в срок до 01.12.2020 подготовить:
  - 4.1. Проект соглашения о взаимодействии Центра управления регионом Ростовской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления.
  - 4.2. Проект регламента взаимодействия Центра управления регионом Ростовской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления.
5. Определить место расположения Центра управления регионом Ростовской области: Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пр. Соколова, 15, литер А6.

6. Органам исполнительной власти Ростовской области в срок до 20.08.2020 определить руководителей отраслевых блоков Центра управления регионом Ростовской области по соответствующим направлениям, указанным в приложении N 2 к настоящему постановлению.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого В.В.

Губернатор  
Ростовской области  
В.Ю.ГОЛУБЕВ

**Приложение N 1  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 03.08.2020 N 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 государственной 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 государственной власти, 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 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.

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 комплексной картины проблем на основании анализа обращений.

2.1.2. Оценка работы органов государственной власти и органов местного самоуправления для информирования Губернатора Ростовской области, Правительства Ростовской области.

2.1.3. Выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов государственной власти и органов местного самоуправления.

2.1.4. Выявление конфликтных ситуаций и ошибок при взаимодействии органов государственной власти и органов местного самоуправления.

2.1.5. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов государственной власти и органов местного самоуправления с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов.

2.1.6. Выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами государственной власти и органами местного самоуправления.

2.1.7. Социологические опросы и аналитические исследования.

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. Выстраивание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, средствами электронных коммуникаций и лидерами общественного мнения.

2.1.11. Инструктаж, обучение методологии работы ЦУР лиц, задействованных в оперативной работе ЦУР.

2.1.12. Контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.1.13. Анализ 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 осуществляется 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 блоки по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная политика;

ответственного за работу с массмедиа;

наблюдателя;

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

сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов 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 регионов (далее - Центр компетенций ЦУР);

несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы ЦУР.

### 3.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

координирует деятельность органов государственной власти, 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 N 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 при создании и функционировании ЦУР;

привлекает к работе ЦУР представителей заинтересованных органов государственной власти 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;

определяет порядок обращения с информацией в ЦУР: виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными системами;

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 блоки о необходимости устранения таких нарушений;

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;

отвечает за выполнение требований по защите информации в ЦУР.

### 3.6. Ответственные за блоки:

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР;

определяют руководителей отраслевых блоков ЦУР и осуществляют руководство ими;

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

### 3.7. Ответственный за работу с массмедиа:

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 организацию работы отраслевого блока;

несут персональную ответственность за работу отраслевого блока.

### 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 государственной власти, 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 деятельности отраслевых блоков по Ростовской области и каждому муниципальному образованию;

обеспечивает оценку деятельности органов государственной власти 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 и ответственных за блоки;

подготавливает предложения по кадровому составу ЦУР;

осуществляет оценку показателей работы ответственных за 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, вводимая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму, направленному по каналам единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

4.5. 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 N 204](#).

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области  
Т.А.РОДИОНЧЕНКО

**Приложение N 2  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 03.08.2020 N 703**

**СОСТАВ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

N п/п	Фамилия, имя, отчество	Наименование должности, органа государственной власти	Роль в Центре управления регионом Ростовской области
1.	Рудой Василий Владимирович	заместитель Губернатора Ростовской области	куратор ЦУР
2.	Лопаткини Герман Анатолиевич	министр информационных технологий и связи Ростовской области	ответственный исполнитель ЦУР
3.		руководитель ЦУР Ростовской области (по согласованию)	руководитель ЦУР
4.		министерство информационных технологий и связи Ростовской области	оператор ЦУР
5.	Быковская Татьяна Юрьевна	министр здравоохранения Ростовской области	ответственный за блок "Здравоохранение"
6.	Балина Лариса Валентиновна	министр общего и профессионального образования Ростовской области	ответственный за блок "Образование"
7.	Елисеева Елена Владимировна	министр труда и социального развития	ответственный за блок "Социальная защита"

		Ростовской области	
8.	Полухин Михаил Юрьевич	и.о. министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области	ответственный за блок "Жилищно-коммунальное хозяйство"
			ответственный за блок "Твердые коммунальные отходы"
9.	Иванов Андрей Николаевич	министр транспорта Ростовской области	ответственный за блок "Дороги"
			ответственный за блок "Транспорт"
10.	Савельев Андрей Викторович	первый заместитель министра промышленности и энергетики Ростовской области	ответственный за блок "Энергетика" (в том числе вопросы газоснабжения)
11.	Тюрин Сергей Владимирович	начальник управления информационной политики Правительства Ростовской области	ответственный за работу с массмедиа
12.	Алексеев Антон Сергеевич	советник Губернатора Ростовской области	наблюдатель ЦУР
13.		сотрудники органов исполнительной власти Ростовской области/подведомственных учреждений	руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита
14.		сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Ростовской области (по согласованию)	

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области  
Т.А.РОДИОНЧЕНКО