



**ПРАВИТЕЛЬСТВО АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

06.09.2022

№ 428-П

О внесении изменений в постановление Правительства Астраханской области от 28.10.2020 № 494-П

В соответствии с 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» Правительство Астраханской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правительства Астраханской области от 28.10.2020 № 494-П «О создании центра управления регионом Астраханской области» следующие изменения:

1.1. По всему тексту постановления слова «исполнительный орган государственной власти Астраханской области» заменить словами «исполнительный орган Астраханской области» в соответствующем числе и падеже.

1.2. В пункте 3 постановления:

в абзаце втором слова «руководителя администрации» заменить словами «вице-губернатора – руководителя администрации»;

абзац третий изложить в новой редакции:

«- заместителем куратора центра управления регионом Астраханской области – ответственным исполнителем по созданию и функционированию центра управления регионом Астраханской области первого заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области Ядыкина Р.Ю.»;

в абзаце четвертом слова «начальника управления пресс-службы и информации администрации Губернатора Астраханской области Кротову А.Д.» заменить словами «заместителя руководителя администрации Губернатора Астраханской области Васильеву М.А.».

1.3. Структуру центра управления регионом Астраханской области,

утвержденную постановлением, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

1.4. В Положении о центре управления регионом Астраханской области, утвержденном постановлением:

- в разделе 1:

пункт 1.2 изложить в новой редакции:

«1.2. ЦУР осуществляет:

- 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 исполнительные органы Астраханской области, органы местного самоуправления Астраханской области, государственные и муниципальные организации, осуществляющие публично значимые функции, должностным лицам (далее – органы и организации), 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 и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – обращения);

- взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

- оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями.»;

пункт 1.3 признать утратившим силу;

- раздел 2 изложить в новой редакции:

## «2. Задачи ЦУР

2.1. Задачами ЦУР являются:

2.1.1. Мониторинг обработки обращений, включающий в себя:

- анализ поступающих обращений;
- структурирование и формализация сути обращений;
- мониторинг сроков и качества обработки обращений;
- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений;
- сводный анализ результатов обработки обращений.

2.1.2. Формирование комплексной картины проблем на территории Астраханской области на основании анализа:

- обращений;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- мониторинга работы органов и организаций в Астраханской области;
- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов

и организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.1.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций в Астраханской области.

2.1.4. Выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Астраханской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций.

2.1.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Астраханской области с гражданами и юридическими лицами.

2.1.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Астраханской области.

2.1.7. Организация и проведение социологических опросов.

2.1.8. Осуществление анализа общественного мнения и мнения экспертного сообщества о социально-экономической и общественно-политической ситуации в Астраханской области, в том числе в части предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.1.9. 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.

2.1.10. Проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Астраханской области.

2.1.11. Координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Астраханской области.

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

2.1.13. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

2.1.14. Реализация 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 распростране-

нию достоверной информации.»;

- в разделе 3:

в абзаце шестом пункта 3.2 слова «ИОГВ АО, ОМСУ АО, государственных и муниципальных учреждений» заменить словами «органов и организаций»;

в абзаце шестом пункта 3.3 слова «ИОГВ АО и ОМСУ АО, государственных и муниципальных учреждений» заменить словами «органов и организаций»;

в пункте 3.6 слова «Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» заменить словами «указами Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования. Действие строки 3 приложения к постановлению распространяется на правоотношения, возникшие с 01.03.2022.

Вице-губернатор – председатель  
Правительства Астраханской области



О.А. Князев

Приложение  
к постановлению  
Правительства  
Астраханской области  
от 06.09.2022 № 428-П

Структура  
центра управления регионом Астраханской области

№	Участники центра управления регионом Астраханской области (далее – ЦУР)	Полномочия
1	2	3
1.	Куратор ЦУР	<ul style="list-style-type: none"><li>- несет персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР, а также достижение обязательных показателей работы ЦУР;</li><li>- определяет направления развития ЦУР;</li><li>- согласовывает проекты соглашений о взаимодействии ЦУР с государственными органами, органами местного самоуправления и организациями;</li><li>- утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;</li><li>- 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 Регионы» (далее – АНО «Диалог»);</li><li>- утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по вопросам деятельности ЦУР;</li><li>- осуществляет иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области</li></ul>
2.	Заместитель куратора	<ul style="list-style-type: none"><li>- организует выполнение поручений куратора</li></ul>

1	2	3
	ЦУР – ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР	<p>ЦУР по вопросам деятельности ЦУР;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет полномочия куратора ЦУР в его отсутствие;</li> <li>- несет персональную ответственность за разработку, согласование, утверждение и реализацию мероприятий дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР;</li> <li>- 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);</li> <li>- привлекает в случае необходимости к работе ЦУР представителей заинтересованных исполнительных органов Астраханской области (далее – ИО АО), органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области (далее – ОМСУ АО), а также иных организаций;</li> <li>- осуществляет иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области</li> </ul>
3.	Оператор ЦУР	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечивает разработку, представление на согласование в центр компетенций ЦУР дорожной карты по созданию и обеспечению работы ЦУР;</li> <li>- обеспечивает техническое развитие ЦУР;</li> <li>- предоставляет помещения и несет эксплуатационные расходы по содержанию помещений для функционирования ЦУР;</li> <li>- определяет порядок обращения с информацией в ЦУР: виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными системами;</li> <li>- актуализирует регламент функционирования и информационного обеспечения центра управления регионом Астраханской области;</li> <li>- осуществляет контроль за исполнением регламента функционирования и информацион-</li> </ul>

1	2	3
		<p>ного обеспечения центра управления регионом Астраханской области, качества и верификации предоставляемых данных и в случае выявления нарушений направляет уведомление ответственным за отраслевые блоки ЦУР о необходимости устранения таких нарушений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств ЦУР, информационно-аналитическое и техническое обеспечение ЦУР;</li> <li>- 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</li> </ul>
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"> <li>- участвует в разработке и реализации медиа-плана работы ЦУР;</li> <li>- обеспечивает информационное сопровождение официального открытия ЦУР, демонстрацию первых фаст-треков</li> </ul>
6.	<p>Ответственные за отраслевые блоки ЦУР – должностные лица в должности не ниже заместителя руководителя профильного ИО АО:</p> <p>блок «Здравоохранение»;</p> <p>блок «Образование»;</p> <p>блок «Социальная защита»;</p> <p>блок «Жилищно-коммунальное хозяйство»;</p> <p>блок «Твердые комму-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- несут персональную ответственность за достижение обязательных и дополнительных показателей работы по отраслевому блоку ЦУР, а также соблюдение установленных сроков;</li> <li>- обеспечивают организацию работы отраслевого блока ЦУР;</li> <li>- обеспечивают представительство отраслевого блока в ЦУР;</li> <li>- представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по отраслевому блоку ЦУР;</li> <li>- согласуют схемы решения отраслевых проблем по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц;</li> <li>- согласуют предложения по оптимизации схем решения отраслевых проблем по обра-</li> </ul>

1	2	3
	<p>нальные отходы»;            блок «Дороги»;            блок «Транспорт»;            блок «Энергетика»            (в том числе вопросы газоснабжения)</p>	<p>ниям и сообщениям граждан и юридических лиц с целью исключения избыточных действий и сокращения времени выполнения процессов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- утверждают фаст-треки (схемы ускоренного ответа на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по отдельным отраслевым направлениям);</li> <li>- обеспечивают утверждение и реализацию «дорожной карты» по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц руководителем ИО АО, ответственного за отраслевой блок ЦУР;</li> <li>- осуществляют иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области</li> </ul>
7.	<p>Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам деятельности ЦУР – сотрудники профильного ИО АО или подведомственного ИО АО государственного учреждения Астраханской области</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- несут персональную ответственность за работу отраслевого блока ЦУР в рамках компетенций;</li> <li>- подготавливают схемы решений отраслевых проблем по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц;</li> <li>- подготавливают предложения по оптимизации схем решений отраслевых проблем по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц с целью исключения избыточных действий и сокращения времени выполнения процессов;</li> <li>- подготавливают фаст-треки (схемы ускоренного ответа на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по отдельным отраслевым направлениям);</li> <li>- выявляют причины возникновения обращений и сообщений граждан и юридических лиц;</li> <li>- разрабатывают «дорожные карты» по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц;</li> <li>- осуществляют иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области</li> </ul>

