



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.08.2020 № 703

г. Ростов-на-Дону

### 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 № 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 **п о с т а н о в л я е т :**

1. Создать Центр управления регионом Ростовской области.
2. Утвердить:
  - 2.1. Положение о Центре управления регионом Ростовской области согласно приложению № 1.
  - 2.2. Состав Центра управления регионом Ростовской области согласно приложению № 2.
3. Министерству информационных технологий и связи Ростовской области (Лопаткин Г.А.) в срок до 20.08.2020 г. 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 г. 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 г. определить руководителей отраслевых блоков Центра управления регионом Ростовской области по соответствующим направлениям, указанным в приложении № 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

Постановление вносит  
заместитель Губернатора  
Ростовской области –  
руководитель аппарата  
Правительства Ростовской  
области Артемов В.В.

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 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 масс-медиа;

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 № 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 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 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 № 204.

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



Т.А. Родионченко

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

**СОСТАВ**  
Центра управления регионом Ростовской области

| №<br>п/п | Фамилия, имя,<br>отчество         | Наименование должности,<br>органа государственной власти                | Роль в Центре<br>управления регионом<br>Ростовской области       |
|----------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                 | 3                                                                       | 4                                                                |
| 1.       | Рудой<br>Василий<br>Владимирович  | заместитель Губернатора<br>Ростовской области                           | куратор ЦУР                                                      |
| 2.       | Лопаткин<br>Герман<br>Анатолиевич | министр информационных<br>технологий и связи Ростовской<br>области      | ответственный<br>исполнитель ЦУР                                 |
| 3.       |                                   | руководитель ЦУР Ростовской<br>области (по согласованию)                | руководитель ЦУР                                                 |
| 4.       |                                   | министерство информационных<br>технологий и связи Ростовской<br>области | оператор ЦУР                                                     |
| 5.       | Быковская<br>Татьяна<br>Юрьевна   | министр здравоохранения<br>Ростовской области                           | ответственный за блок<br>«Здравоохранение»                       |
| 6.       | Балина<br>Лариса<br>Валентиновна  | министр общего<br>и профессионального<br>образования Ростовской области | ответственный за блок<br>«Образование»                           |
| 7.       | Елисеева<br>Елена<br>Владимировна | министр труда и социального<br>развития Ростовской области              | ответственный за блок<br>«Социальная защита»                     |
| 8.       | Полухин<br>Михаил<br>Юрьевич      | и.о. министра жилищно-<br>коммунального хозяйства<br>Ростовской области | ответственный за блок<br>«Жилищно-<br>коммунальное<br>хозяйство» |
|          |                                   |                                                                         | ответственный за блок<br>«Твердые<br>коммунальные<br>отходы»     |

| 1   | 2                                | 3                                                                                                             | 4                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | Иванов<br>Андрей<br>Николаевич   | министр транспорта<br>Ростовской области                                                                      | ответственный за блок<br>«Дороги»<br>ответственный за блок<br>«Транспорт»                                                                                                                                                      |
| 10. | Савельев<br>Андрей<br>Викторович | первый заместитель министра<br>промышленности и энергетики<br>Ростовской области                              | ответственный за блок<br>«Энергетика»<br>(в том числе вопросы<br>газоснабжения)                                                                                                                                                |
| 11. | Тюрин<br>Сергей<br>Владимирович  | начальник управления<br>информационной политики<br>Правительства Ростовской<br>области                        | ответственный<br>за работу с масс-медиа                                                                                                                                                                                        |
| 12. | Алексеев<br>Антон<br>Сергеевич   | советник Губернатора<br>Ростовской области                                                                    | наблюдатель ЦУР                                                                                                                                                                                                                |
| 13. |                                  | Сотрудники органов<br>исполнительной власти<br>Ростовской<br>области/подведомственных<br>учреждений           | руководители<br>отраслевых блоков<br>ЦУР по тематикам:<br>жилищно-<br>коммунальное<br>хозяйство, твердые<br>коммунальные отходы,<br>энергетика,<br>образование,<br>здравоохранение,<br>дороги, транспорт,<br>социальная защита |
| 14. |                                  | Сотрудники обособленного<br>подразделения Центра<br>компетенций ЦУР в Ростовской<br>области (по согласованию) |                                                                                                                                                                                                                                |

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



Т.А. Родионченко