ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 апреля 2021 г. № 222

г. Воронеж

О создании центра управления региона Воронежской области

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 Воронежской области **п о с т а н о в л я е т:**

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;

- Холода Александра Владимировича - руководителя управления региональной политики правительства Воронежской области - ответственным исполнителем по созданию и функционированию ЦУР Воронежской области;

- Подоприхину Лилию Олеговну – заместителя руководителя департамента цифрового развития Воронежской области - ответственным за цифровизацию ЦУР Воронежской области.

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.

Губернатор
Воронежской области

Правительство Воронежской области
Правовое управление

А.В. Гусев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением правительства
Воронежской области
от 27 апреля 2021 г. № 222

ПОЛОЖЕНИЕ
О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

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 № 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 и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг,

исполнения функций, координация внедрения в Воронежской области оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

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

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Воронежской области;

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 образовательных семинаров для профильных специалистов в Воронежской области;

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

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

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, поступающих 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»:

- 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 «Процессы и методология»:

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

- устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Воронежской области;

- использование в отраслевых блоках ЦУР Воронежской области информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Воронежской области.

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 «Процессы и методология» 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.

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 ЦУР Воронежской области – сотрудники профильных органов или организаций Воронежской области, обеспечивающие ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР Воронежской области по аналитике и мониторингу по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Воронежской области по всем видам обратной связи, а в случае необходимости - передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок ЦУР Воронежской области;

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.

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

УТВЕРЖДЕН
постановлением правительства
Воронежской области
от 27 апреля 2021 г. № 222

СОСТАВ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОЛОВАНЁВ Роман Георгиевич	- начальник отдела по работе с Воронежской областью автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» - руководитель ЦУР Воронежской области (по согласованию)
ИВАНОВА Галина Петровна	- первый заместитель руководителя департамента образования, науки и молодежной политики Воронежской области - ответственный за отраслевой блок «образование» ЦУР Воронежской области
МИНАКОВ Олег Евгеньевич	- первый заместитель руководителя департамента здравоохранения Воронежской области - ответственный за отраслевой блок «здравоохранение» ЦУР Воронежской области
ГЛАДЫШЕВА Галина Фёдоровна	- заместитель руководителя департамента социальной защиты Воронежской области – начальник отдела предоставления гражданам субсидий и компенсаций на оплату жилищно-коммунальных услуг - ответственный за отраслевой блок «социальная защита» ЦУР Воронежской области
БОЕВ Геннадий Николаевич	- заместитель руководителя департамента промышленности и транспорта Воронежской области - ответственный за отраслевой блок «транспорт» ЦУР Воронежской области
ВЕРЗУНОВ Руслан Геннадьевич	- заместитель руководителя департамента дорожной деятельности Воронежской области - ответственный за отраслевой блок «дороги» ЦУР Воронежской области
МАМАЕВ Вячеслав Владимирович	- заместитель руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - ответственный за отраслевой блок «жилищно-коммунальное хозяйство» ЦУР Воронежской области

СКИДАНОВ Евгений Александрович	- заместитель руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - ответственный за отраслевой блок «энергетика» ЦУР Воронежской области
ЕВСЮКОВА Елена Владимировна	- заместитель руководителя департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области – начальник финансово-экономического отдела - ответственный за отраслевой блок «обращение с твердыми коммунальными отходами» ЦУР 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» ЦУР Воронежской области
ШЕМЕНЕВ Михаил Александрович	- начальник общего отдела департамента здравоохранения Воронежской области - руководитель отраслевого блока «здравоохранение» ЦУР Воронежской области
БОРСЯКОВ Алексей Викторович	- начальник отдела транспортной инфраструктуры и логистики департамента промышленности и транспорта Воронежской области - руководитель отраслевого блока «транспорт» ЦУР Воронежской области
РУСАНОВ Иван Александрович	- начальник отдела организации пассажирских перевозок департамента промышленности и транспорта Воронежской области - руководитель отраслевого блока «транспорт» ЦУР Воронежской области
КОВЫЛЯНСКИЙ Сергей Анатольевич	- начальник отдела организации дорожной деятельности департамента дорожной деятельности Воронежской области - руководитель отраслевого блока «дороги» ЦУР Воронежской области

УСЕНКОВ Юрий Васильевич	- начальник отдела модернизации объектов ЖКХ департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - руководитель отраслевого блока «жилищно-коммунальное хозяйство» ЦУР Воронежской области
ЛЕБЕДЕВА Наталья Викторовна	- начальник отдела организационной и правовой работы департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - руководитель отраслевого блока «обращение с твердыми коммунальными отходами» ЦУР Воронежской области
ГОЛУБЯТНИКОВА Олеся Андреевна	- советник отдела энергетики и топлива департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области - руководитель отраслевого блока «энергетика» ЦУР Воронежской области
ВАСИЛЬЕВА Дина Сергеевна	- заместитель начальника отдела предоставления гражданам субсидий и компенсаций на оплату жилищно-коммунальных услуг департамента социальной защиты Воронежской области - руководитель отраслевого блока «социальная защита» ЦУР Воронежской области
ЗАДОРОЖНЯЯ Антонина Юрьевна	- консультант отдела кадровой и организационно-правовой работы департамента образования, науки и молодежной политики Воронежской области - руководитель отраслевого блока «образование» ЦУР Воронежской области
РЕВИНА Елена Евгеньевна	- ведущий консультант отдела финансового учета, делопроизводства и информатизации государственной жилищной инспекции Воронежской области - руководитель отраслевого блока «жилищный надзор» ЦУР Воронежской области
СОКОЛЬНИКОВ Артем Михайлович	- руководитель управления по взаимодействию со СМИ и административной работе правительства Воронежской области - ответственный за работу с масс-медиа ЦУР Воронежской области

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.