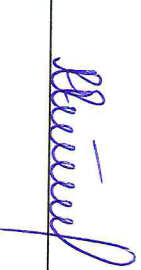


УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель Губернатора
Челябинской области

 / В.В. Мамин

« ____ » _____ 2020 г.

ПЛАН
по созданию Центра управления регионом Челябинской области (далее – ЦУР ЧО)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП ЦУР ЧО				
1.	Определить ТОП-10 направлений и ТОП-3 категорий по обращениям граждан, поступивших в Правительство Челябинской области по итогам 2019 года.	Письмо Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области по определению ТОП-10 направлений и ТОП-3 категорий по каждому из направлений, поступивших в Правительство Челябинской области в 2019 году	до 01.08.2020 г.	Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области Управление по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
2.	Назначить руководителя ЦУР ЧО.	Приказ ОГБУ «Челябинский региональный центр навигационно-информационных технологий»	до 01.08.2020 г.	Первый заместитель Губернатора Челябинской области В.В. Мамин
				<p>Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области</p> <p>Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области</p>
3.	Определить обеспеченность и потребности по вычислительной технике (техника для рабочих мест, серверное оборудование, мультимедийное оборудование и др.) и мебели (рабочие места, мебель для блока «open space») для сотрудников ЦУР ЧО.	Служебная записка о потребностях в материально-техническом обеспечении ЦУР ЧО	до 07.08.2020 г.	<p>Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области</p> <p>Управление делами Губернатора и Правительства Челябинской области</p>

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
4.	Определить месторасположение ЦУР ЧО.	Распоряжение Губернатора Челябинской области	до 15.08.2020 г.	Первый заместитель Губернатора Челябинской области В.В. Мамин
				Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области
				Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области
5.	Разработать регламент функционирования и информационного обеспечения ЦУР ЧО.	Регламент функционирования и информационного обеспечения ЦУР ЧО	до 15.09.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области
				Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
6.	Осуществить ремонт помещений по месторасположению ЦУР ЧО.	Акт сдачи-приёмки работ	до 22.09.2020 г.	Управление делами Губернатора и Правительства Челябинской области
				Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области
7.	Оборудовать помещения (мебель, вычислительная техника).	Акт приёмки	В течение двух недель после окончания ремонта помещений ЦУР ЧО (до 06.10.2020)	Управление делами Губернатора и Правительства Челябинской области (в рамках компетенции)
				Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области (в рамках компетенции)
				Органы исполнительной власти Челябинской области (в рамках компетенции)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
II. ЭТАП СОЗДАНИЯ ЦУР ЧО				
8.	Назначить ответственных заместителей руководителей органов исполнительной власти Челябинской области по направлениям деятельности ЦУР ЧО (здравоохранение, образование, социальная защита, ЖКХ, ТКО, дороги, транспорт, энергетика).	Перечень ответственных заместителей руководителей ОИВ ЧО и сотрудников ОАГ ЦУР ЧО	до 31.07.2020 г.	Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области
9.	Назначить сотрудников и руководителей оперативно-аналитических групп Центра управления регионом Челябинской области (блоков) по направлениям деятельности ЦУР ЧО.	Перечень сотрудников и руководителей ОАГ ЦУР ЧО	до 15.08.2020 г.	Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области
10.	Организовать обучение по методологии работы в ЦУР ЧО среди ответственных отраслевых заместителей органов исполнительной власти Челябинской области и сотрудников оперативно-аналитических групп (блоков) ЦУР ЧО (далее – ОАГ ЦУР ЧО).	Протокол и ведомости обучения, согласованные с ответственными за обучение от АНО «Диалог»	до 01.09.2020 г.	Руководитель ЦУР ЧО Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
				Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области
				Сотрудники ОАГ ЦУР ЧО АНО «Диалог» (по согласованию)
11.	Получить доступ к Аналитической системе ВІ ЦУР РФ.	Данные об авторизации в ВІ ЦУР РФ пользователей ЦУР ЧО	до 01.09.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области АНО «Диалог» (по согласованию)
12.	Описать процессы обработки обращений и сообщений граждан из ТОП-3 категорий за 2019 год в блоксхеме по каждому из направлений ТОП-10, определяемых по данным обработки обращений граждан, поступивших в Правительство Челябинской области в 2019 году.	Блок-схема (формат нотации BPMN) по обработке обращений и сообщений граждан	В течение трех недель после окончания обучения АНО «Диалог» (до 22.09.2020)	Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области АНО «Диалог» (по согласованию)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
13.	Выработать предложения по оптимизации процессов обработки обращений и сообщений граждан из ТОП-3 категорий за 2019 год в блок-схеме по каждому из направлений ТОП-10, определяемых по данным обработки обращений граждан, поступивших в Правительство Челябинской области в 2019 году.	Блок-схема (формат нотации BPMN) в формате «было» и «стало»	В течение шести недель после окончания обучения АНО «Диалог» (до 13.10.2020)	Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области АНО «Диалог» (по согласованию)
14.	Определить причины жалоб по ТОП-3 категорий за 2019 год.	Аналитические записки по определению первопричин методом «пяти почему» по ТОП-3 проблем по каждому из направлений деятельности ЦУР ЧО	В течение девяти недель после окончания обучения АНО «Диалог» (до 03.11.2020)	Руководитель ЦУР ЧО Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области АНО «Диалог» (по согласованию)
15.	Подключить Челябинскую область к Платформе обратной связи (ПОС) в рамках пилотного проекта.	Принятие нормативных правовых актов по подключению ПОС Заключение соглашения с Минкомсвязь России	до 01.10.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области Минкомсвязь России (по согласованию)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
16.	Определить организационные и пользователей, участвующих в подключении к ПОС в рамках пилотного проекта.	Решение пользователей, участвующих в подключении к ПОС в рамках пилотного проекта	до 01.10.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области
				Минкомсвязь России (по согласованию)
17.	Обучить работе в ПОС ответственных отраслевых заместителей ОИБ и сотрудников ОАГ ЦУР ЧО, пользователей, участвующих в подключении к ПОС в рамках пилотного проекта.	Протокол и ведомости обучения	до 01.11.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области Органы исполнительной власти Челябинской области (в рамках компетенции) Органы местного самоуправления Челябинской области (в рамках компетенции) Руководитель ЦУР ЧО (в рамках компетенции)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
18.	Подключить конечных исполнителей по отработке жалоб в ПОС по ТОП-3 категорий за 2019 год в блок-схеме по каждому из направлений ТОП-10, определяемых по данным обработки обращений граждан, поступивших в Правительство Челябинской области в 2019 году.	Перечень учетных данных конечных исполнителей по отработке жалоб в ПОС	Постоянно с 01.11.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области Руководитель ЦУР ЧО
19.	Организовать работу пользователей, участвующих в подключении к ПОС в рамках пилотного проекта, сотрудников отраслевых блоков ОАГ ЦУР ЧО в ПОС.	Сводная таблица с предоставлением скриншотов по отработке по обращению из ТОП-3 категорий за 2019 год в блок-схеме по каждому из направлений ТОП-10	Постоянно с 01.11.2020 г.	Органы исполнительной власти Челябинской области (в рамках компетенции) Органы местного самоуправления Челябинской области (в рамках компетенции) Руководитель ЦУР ЧО (в рамках компетенции)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
20.	Внедрение оптимизированных решений ТОП-3 категорий за 2019 год в блок схеме по каждому из направлений деятельности ЦУР ЧО.	Алгоритм работы участников по оптимизированным блок-схемам (формат нотации BPMN)	Постоянно с 15.11.2020 г.	Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области Руководитель ЦУР ЧО
21.	Создать дорожные карты по устранению первопричин жалоб.	Дорожные карты мероприятий по устранению/минимизации причин жалоб и сообщений, утвержденные руководителем отраслевого ОИБ ЧО	В течение двенадцати недель после окончания обучения АНО «Диалог» (до 24.11.2020)	Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области Руководитель ЦУР ЧО АНО «Диалог» (по согласованию)

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
22.	Обеспечить реализацию дорожных карт по устранению первопричин жалоб.	Протокол задач в структурированном виде, с указанием исполнителей по каждой задаче дорожной карты	Постоянно с 25.11.2020 г.	Руководитель ЦУР ЧО Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области АНО «Диалог» (по согласованию)
III. ЭТАП ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЦУР ЧО				
23.	Назначить ответственного за работу со СМИ по тематике ЦУР ЧО.	Штатное расписание	до 15.09.2020г.	Руководитель ЦУР ЧО
24.	Оформить блоки ЦУР ЧО: - Таблички с данными ответственных сотрудников; - Распечатка бейджей для сотрудников ЦУР ЧО; - Распечатка стандартов решения проблем; - Распечатка общих показателей блока; - Распечатка динамики жалоб за 2020 год по ТОП-3 категорий каждого блока.	Фото и видео-фиксация проведенной работы по оформлению блоков	до 01.10.2020 г.	Руководитель ЦУР ЧО Отраслевые заместители органов исполнительной власти Челябинской области Ответственный за работу со СМИ от ЦУР ЧО

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
25.	Разработать медиаплан.	Медиаплан	до 01.10.2020 г.	Руководитель ЦУР ЧО
				Ответственный за работу со СМИ от ЦУР ЧО
26.	Осветить в СМИ участие Челябинской области в тестовом открытии ЦУР ЧО.	Не менее 10 сюжетов и публикаций в СМИ с опубликованными новостями по тематике ЦУР ЧО	до 31.12.2020 г.	Руководитель ЦУР ЧО
				Ответственный за работу со СМИ от ЦУР ЧО
IV. ЭТАП РАЗВИТИЯ ЦУР ЧО				
27.	Разработка дорожной карты по созданию и развитию муниципальных ЦУР ЧО.	Дорожная карта	до 01.03.2021 г.	Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области
				Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области
				Руководитель ЦУР ЧО

№	Наименование мероприятия	Вид документа по итогам реализации мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
				<p>Органы местного самоуправления Челябинской области</p>
28.	Создание и поэтапное развитие муниципальных ЦУР ЧО.	Нормативные и правовые документы муниципальных районов и городских округов о создании муниципальных ЦУР	до 31.12.2021 г.	<p>Экспертно-аналитическое управление Правительства Челябинской области</p>
				<p>Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области</p> <p>Руководитель ЦУР ЧО</p> <p>Органы местного самоуправления Челябинской области</p>