

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ЕДИНЫЙ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ» МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ (ЕЦУР)

НАЗНАЧЕНИЕ ЕЦУР, ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ

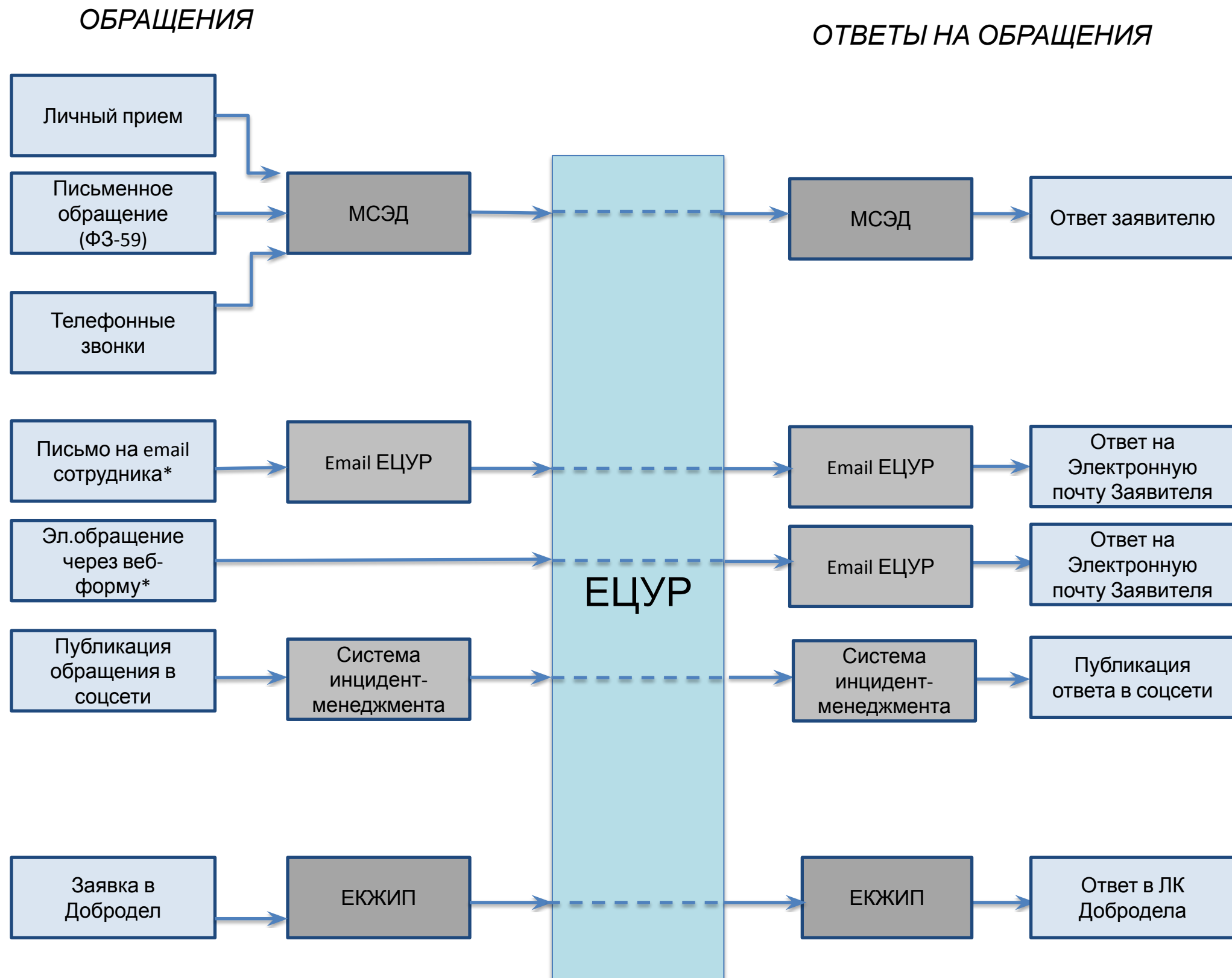
НАЗНАЧЕНИЕ ЕЦУР

- Обработка обращений граждан, поступающих из разных источников (портал Добродел, МСЭД, электронная почта, соцсети и проч.), в одной точке с использованием типовых ответов, с обеспечением их классификации по тематикам и объектам

ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ ЕЦУР

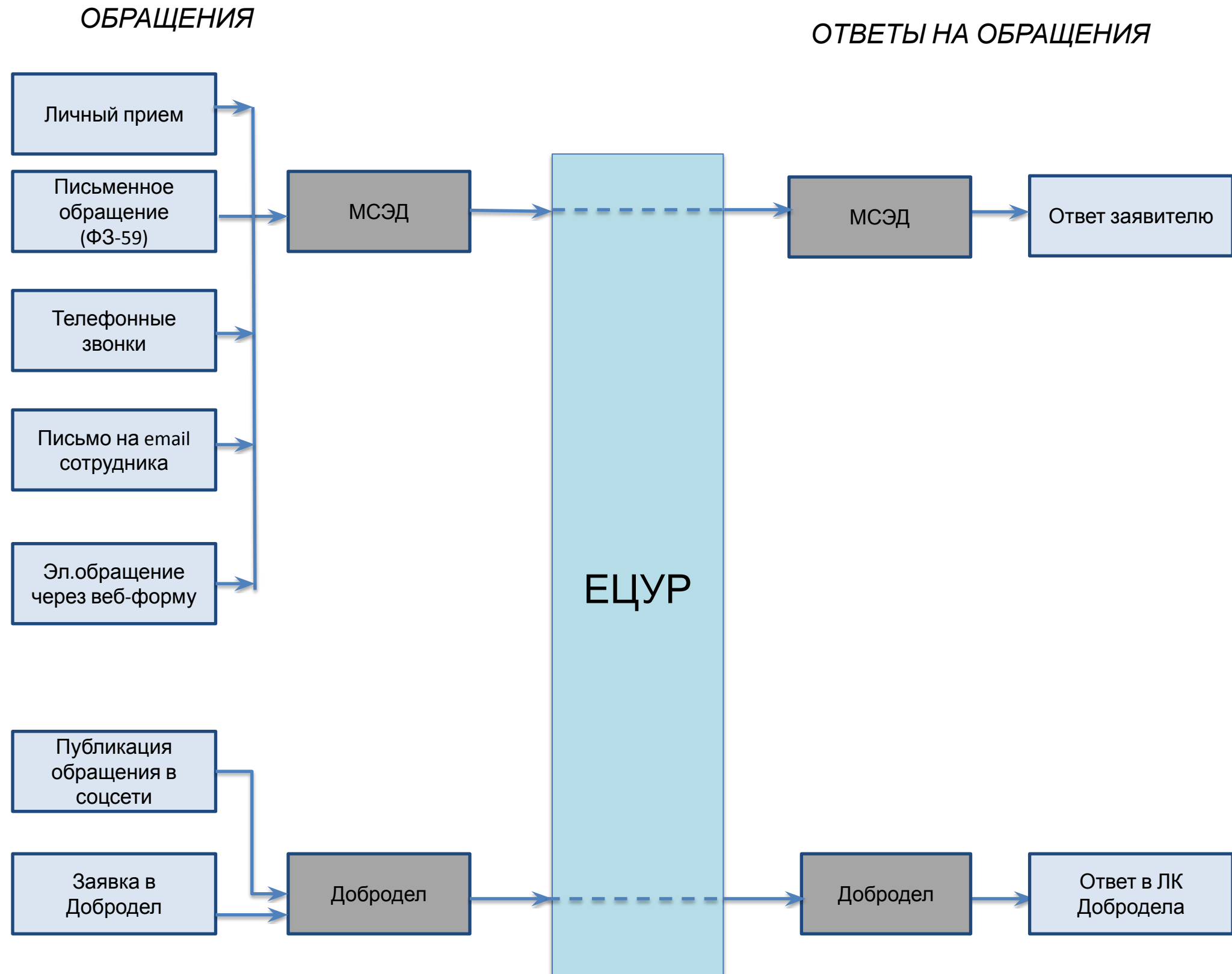
- Сократить сроки решения проблем жителей Московской области
- Обеспечить гарантированное решение проблем с отложенными сроками
- Предоставлять качественные ответы на обращения жителей Московской области
- Обеспечить прозрачность для жителей хода обработки их сообщений, (через Портал с автоинформированием по электронной почте и по телефону)
- Упростить обработку сообщений сотрудниками ведомств, администраций и подведомственных организаций за счет выявления дублей и автоматического формирования ответов на сообщения-дубли; автоматической рубрикации обращений, использования типизированных шаблонов ответов
- Формировать комплексную картину всех проблем в регионе, получать оценку работы ведомств, администраций и подведомственных организаций, готовить информацию для определения приоритетов финансирования высшим руководством

ЕЦУР: ПОТОКИ ДАННЫХ (ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ)



* Требуется внесение изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Правительстве МО, Положение по МСЭД

ЕЦУР: ПОТОКИ ДАННЫХ (ТЕКУЩАЯ МОДЕЛЬ)



ЕЦУР: ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ РАБОТЫ В ЕЦУР

Обращение

- Обращение разделяется на задачи

По каждой задаче выбирается:

- Категория
- Подкатегория
- Факт
- Объект
- Исполнитель

Решение
(результат)

- Выбирается вариант решения

Ответ

- Оформляется проект решения

ЕЦУР: КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Пример

Категория

- Автомобильные дороги

Подкатегория

В рамках категории «Автомобильные дороги»:

- Ремонт
- Содержание
- Строительство
- Освещение
- Автобусная остановка
- Полоса отвода / придорожная полоса
- Тротуар
- Велодорожка
- Шумозащитный экран

Факты

В рамках подкатегории «Ремонт»:

- Отремонтировать участок дороги
- Устранить недостатки выполненного ремонта дороги
- Устранить нарушения технологии в ходе ремонта дороги
- Ускорить ремонт дороги
- Отремонтировать имеющуюся ливневую канализацию
- Укрепить обочину после ремонта дорожного полотна
- Изменить тип покрытия дороги на асфальтобетон

Объекты

- Балашихинское шоссе
- Дублер ш.Энтузиастов г;Балашиха
- Волоколамское шоссе
- Минское шоссе
- Носовихинское шоссе

ЕЦУР: РОЛИ СОТРУДНИКОВ В ЕЦУР И ИХ ФУНКЦИИ

Роль в ЕЦУР	Тип сотрудника	Функции в ЕЦУР
Оператор 1-го уровня	Сотрудник Мингосуправления МО / МОЦ "ИКТ"	<ul style="list-style-type: none">• Регистрация сообщения, поступившего в ЕЦУР через МСЭД• Создание задач в рамках сообщения, выбор в них Категории
Модератор	Сотрудник ведомства	<ul style="list-style-type: none">• По задачам, поступившим с операторов: выбор подкатегории, факта, объекта (при необходимости – возврат на оператора 1 уровня для добавления перс. данных)• Регистрация обращений, поступивших с портала Добродел• Внесение изменения в задачи, создание новых• Диалог с заявителем (задаются уточняющие вопросы)• Выбор организации-исполнителя• Указание признака срочности
Исполнитель	Сотрудник ведомства, ОМСУ, подведомственная организация	<ul style="list-style-type: none">• Выбор варианта решения• Заполнение шаблона ответа• Переназначение на другого Исполнителя либо создание (приглашение) нового Исполнителя
Контролер	Сотрудник ведомства	<ul style="list-style-type: none">• Дозаполнение ответа Исполнителя, его проверка, в случае необходимости – возврат на исправление• Отправка ответа заявителю• Отправка ответа на бланке ведомства в МСЭД

ЕЦУР: ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕДРЕНИЯ

- Ведомство разрабатывает классификатор сообщений граждан для ЕЦУР
- На основании классификатора Мингосуправления МО готовит дорожную карту, согласовывает с ведомством, вносит в Редмайн
- В ДК ответственные за категории – руководители профильных структурных подразделений
- В соответствии с ДК ведомство внедряет категории в ЕЦУР:
 - разрабатывает шаблоны ответов, согласовывает с Мингосуправления МО
 - утверждает шаблоны ответов Приказом / Распоряжением ведомства
 - вносит шаблоны ответов в ЕЦУР
 - собирает и направляет в Мингосуправления МО списки сотрудников для создания учетных записей (включая ОМСУ, подведомств и тер.управления)
 - Мингосуправления МО выдает логины и пароли настраивает загрузку обращений из ДД в ЕЦУР и из МСЭД в ЕЦУР
- В Редмайн ведется статус ДК
- Представление и согласование ВСЕХ документов (классификатор, шаблоны и пр.) осуществляется через Редмайн