

**ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОТ 29 ОКТЯБРЯ 2020 ГОДА N 877-П**

**О СОЗДАНИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ПРОЕКТНОГО ОФИСА "ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ"**

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года N Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов Правительство Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать проектный офис "Центр управления регионом в Саратовской области".

2. Утвердить:

структуру проектного офиса "Центр управления регионом в Саратовской области" (приложение N 1);

Положение о проектном офисе "Центр управления регионом в Саратовской области" (приложение N 2);

План мероприятий ("дорожную карту") по функционированию проектного офиса "Центр управления регионом в Саратовской области" (приложение N 3).

3. Возложить полномочия по материально-техническому обеспечению деятельности проектного офиса "Центр управления регионом в Саратовской области" (далее - Центр управления регионом в Саратовской области), включая вопросы размещения, на министерство цифрового развития и связи области.

4. Определить куратором Центра управления регионом в Саратовской области заместителя Председателя Правительства области Разделкина В.М.

5. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Вице-губернатор Саратовской области -  
Председатель Правительства Саратовской области  
Р.В. Бусаргин

**Приложение N 1**

**УТВЕРЖДЕНА**  
**постановлением Правительства**  
**Саратовской области**  
**от 29 октября 2020 года N 877-П**

**Структура проектного офиса "Центр управления регионом в Саратовской области"**

<b>Должность</b>	<b>Роль в проектном офисе</b>
Заместитель Председателя Правительства области Разделкин Василий	куратор

Михайлович	
Министр цифрового развития и связи области Славутин Адели Михайлович	ответственный исполнитель
Начальник отдела по работе с Саратовской областью АНО "Диалог Регионы" Блаженнов Сергей Александрович (по согласованию)	руководитель
1) "Жилищно-коммунальное хозяйство" - заместитель министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства области Мышев Александр Николаевич 2) "Твердые коммунальные отходы" - заместитель министра природных ресурсов и экологии области - начальник управления государственного экологического надзора Карасев Евгений Михайлович 3) "Энергетика" - заместитель министра промышленности и энергетики области Грачев Вадим Николаевич 4) "Образование" - заместитель министра образования области - начальник управления общего и дополнительного образования области Чинаева Ирина Александровна 5) "Здравоохранение" - первый заместитель министра здравоохранения области Шувалов Станислав Сергеевич 6) "Дороги" - начальник управления развития автомобильных дорог министерства транспорта и дорожного хозяйства области Пантелиди Николай Саввович 7) "Транспорт" - заместитель министра транспорта и дорожного хозяйства области Козаченко Иван Александрович 8) "Социальная защита" - заместитель министра труда и социальной защиты области Муругова Ирина Владимировна	ответственные за отраслевые блоки по тематикам
Министр информации и печати области Бакал Светлана Винаидовна	ответственный за работу с масс-медиа
1) "Жилищно-коммунальное хозяйство" - консультант отдела капитального строительства управления строительства и архитектуры министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства области Липков Михаил Анатольевич 2) "Твердые коммунальные отходы" - главный специалист-эксперт отдела по работе с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными	руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам

<p>отходами управления природопользования министерства природных ресурсов и экологии области</p> <p>Подсеваткин Виктор Станиславович</p> <p>3) "Энергетика" - консультант отдела топливообеспечения и трубопроводного транспорта управления топливно-энергетического комплекса министерства промышленности и энергетики области</p> <p>Мирзоев Вадим Юрьевич</p> <p>4) "Образование" - ведущий эксперт отдела государственной итоговой аттестации управления общего и дополнительного образования министерства образования области</p> <p>Сайфитдинова Виктория Ренатовна</p> <p>5) "Здравоохранение" - референт отдела организационно-методической работы и информационного обеспечения управления организации работы министерства здравоохранения области</p> <p>Повх Ольга Юрьевна</p> <p>6) "Дороги" - консультант отдела организации дорожного движения управления развития автомобильных дорог министерства транспорта и дорожного хозяйства области</p> <p>Косицин Василий Юрьевич</p> <p>7) "Транспорт" - консультант отдела регионального государственного контроля в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси и административной практики управления транспорта министерства транспорта и дорожной хозяйства области</p> <p>Ковалев Олег Валериевич</p> <p>8) "Социальная защита" - консультант организационного отдела управления организационно-правовой и кадровой работы министерства труда и социальной защиты области</p> <p>Шпир Юлия Юрьевна</p>	
Сотрудники обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Саратовской области (по согласованию)	руководители направлений ЦУР

## Приложение N 2

**УТВЕРЖДЕНО**  
**постановлением Правительства**  
**Саратовской области**  
**от 29 октября 2020 года N 877-П**

**Положение о проектом офисе "Центр управления регионом в Саратовской области"**

### I. Общие положения

1. Проектный офис "Центр управления регионом в Саратовской области" (далее - ЦУР) представляет собой организационную структуру в виде межведомственного проектного офиса, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

2. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб), поступающих в органы исполнительной власти области, подведомственные государственные организации на территории области, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи (далее - ПОС), региональных систем обратной связи и обработки сообщений, а также сообщений от населения, публикуемых в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

3. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений (жалоб) от жителей Саратовской области осуществляется путем:

анализа поступающих обращений и сообщений (жалоб) жителей, поступивших в адрес органа исполнительной власти области;

структурирования и формализации сути обращений и сообщений (жалоб) жителей;

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей, поступающих по указанным каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их обращений и сообщений (жалоб);

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений (жалоб) жителей в настраиваемых статистических разрезах.

4. В своей деятельности ЦУР руководствуется [Конституцией Российской Федерации](#), национальной программой "Цифровая экономика Российской Федерации", утвержденной протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года N 7, законодательством Российской Федерации и Саратовской области, поручениями Президента Российской Федерации, а также настоящим Положением.

## II. Основные задачи ЦУР

5. Основными задачами ЦУР являются:

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений и сообщений (жалоб) населения;

формирование оценки работы органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области для выработки рекомендаций по определению приоритетов работы органов исполнительной власти области и подведомственных им учреждений;

выявление конфликтных ситуаций и трудностей при взаимодействии органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области с населением;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области с населением, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления области;

социологические офлайн- и онлайн-опросы, аналитические исследования;

выстраивание взаимодействия со средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;

проведение семинаров для должностных лиц органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области;

содействие в формировании и сопровождении системы официальных страниц органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления области в средствах электронной массовой коммуникации.

### III. Структура ЦУР и функции основных ответственных лиц

6. Структура ЦУР включает в себя:

куратора;

ответственного исполнителя;

руководителя;

ответственных за отраслевые блоки по тематикам: "Жилищно-коммунальное хозяйство", "Твердые коммунальные отходы", "Энергетика", "Образование", "Здравоохранение", "Дороги", "Транспорт", "Социальная защита";

ответственного за работу с масс-медиа;

руководителей отраслевых блоков по тематикам;

руководителей направлений работы ЦУР - сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Саратовской области, отвечающих за работу по направлениям, в соответствии с заключенным Соглашением между Правительством области и АНО "Диалог".

7. Работу ЦУР курирует заместитель Председателя Правительства области, который:

несет персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы ЦУР;

утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР;

отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Центром компетенций ЦУР (АНО "Диалог");

координирует взаимодействие органов исполнительной власти области по направлениям деятельности ЦУР;

утверждает разрабатываемые в ЦУР паспорта программ (проектов) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР, сводные планы программ (проектов) по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР.

8. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР в Саратовской области - министр цифрового развития и связи области:

несет персональную ответственность за исполнение Плана мероприятий ("дорожной карты") по функционированию проектного офиса "Центр управления регионом в Саратовской области" (далее - "дорожная карта");

обеспечивает взаимодействие ЦУР и АНО "Диалог";

отвечает за синхронизацию работы ЦУР и ответственных исполнителей региональных проектов и программ, реализуемых в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года", национальных программ и проектов Российской Федерации, а также проектов "Формирование комфортной городской среды", "Умный город" и АПК "Безопасный город";

обеспечивает взаимодействие органов исполнительной власти области и отраслевых блоков ЦУР в рамках мероприятий по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Саратовской области.

9. Руководитель ЦУР - начальник отдела по работе с Саратовской областью АНО "Диалог Регионы" (по согласованию):

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;

обеспечивает текущую деятельность ЦУР;

отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Саратовской области;

проводит анализ реализации программ и проектов по тематикам деятельности ЦУР, а также представляет отчет о ходе их реализации;

разрабатывает сводные планы программ (проектов) по тематикам деятельности ЦУР;

согласовывает проекты паспортов программ (проектов) по отраслевым тематикам ЦУР;

обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков реализации программ (проектов) по функциям и тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

обеспечивает ежегодную актуализацию "дорожной карты";

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

10. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам: "Жилищно-коммунальное хозяйство", "Твердые коммунальные отходы", "Энергетика", "Образование", "Здравоохранение", "Дороги", "Транспорт", "Социальная защита":

несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики;

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока в рамках деятельности ЦУР;

обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Саратовской области;

обеспечивают разработку паспортов программ (проектов) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации программ (проектов) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;

представляют куратору предложения по составу рабочих и экспертных групп программ (проектов) по курируемым тематикам деятельности ЦУР.

#### **IV. Функции и деятельность ЦУР**

11. ЦУР:

обеспечивает представление по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалов, относящихся к созданию и функционированию ЦУР;

представляет по запросам аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР;

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

обеспечивает рейтингование органов исполнительной власти области по количеству/качеству/скорости/полноте реагирования на обращения и сообщения (жалобы) жителей по всем видам обратной связи;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб) населения;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) населения по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

осуществляет оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые тематики, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки.

12. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием портала "ЦУР РФ" АНО "Диалог" (далее -портал ЦУР).

13. 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").

#### **V. Определение категорий региональных проблем для работы ЦУР**

14. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных ИАС "ВІ: ЦУР РФ". Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждой отраслевой тематике в количестве не менее трех.

15. В случае, если в соответствии с данными ИАС "ВІ: ЦУР РФ" в приоритет системы попадает категория "прочие по направлению", производится декомпозиция конкретных проблем и определяются наиболее значимые из них.

16. По каждой из категорий обеспечивается выполнение целевых показателей.

17. По решению куратора могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР.

### **Приложение N 3**

**УТВЕРЖДЕН**  
**постановлением Правительства**  
**Саратовской области**  
**от 29 октября 2020 года N 877-П**

#### **План мероприятий ("дорожная карта") по функционированию проектного офиса "Центр управления регионом в Саратовской области"**

	<b>Мероприятие</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Ответственные исполнители</b>	<b>Ожидаемый результат</b>
<b>1. Этап создания</b>				
1.1.	Создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем ("фаст-треков") по тематикам обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области, поступающих в адрес органов исполнительной власти области и их подведомственных государственных организаций в	октябрь 2020 года	ответственные по направлениям, назначенные в ЦУР сотрудники отраслевых органов исполнительной власти области,	разработаны межведомственные и отраслевые механизмы ускоренного решения проблем ("фаст-треков") по тематикам обращений и сообщений (жалоб) от населения Саратовской

	Саратовской области		руководитель ЦУР	области
1.2.	Создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области, поступающих в адрес органов исполнительной власти области и их подведомственных государственных организаций в Саратовской области по тематикам отраслевых блоков ЦУР в Саратовской области	октябрь 2020 года	ответственные по направлениям, назначенные в ЦУР сотрудники отраслевых органов исполнительной власти области, руководитель ЦУР	разработаны межведомственные и отраслевые механизмы устранения первопричин обращений и сообщений (жалоб) от населения Саратовской области по тематикам отраслевых блоков ЦУР в Саратовской области
1.3.	Создание обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР в Саратовской области	октябрь-ноябрь 2020 года	ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	создано обособленное подразделение Центра компетенций ЦУР в Саратовской области, включая наем персонала, материально-техническое обеспечение и обучение
<b>2. Этап функционирования</b>				
2.1.	Создание механизма непрерывных улучшений по оптимизации механизмов ускоренного решения проблем ("фаст-треков") по тематикам обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области, поступающих в адрес органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области, подведомственных государственных и муниципальных организаций в Саратовской области	сентябрь 2021 года	ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	разработан механизм непрерывных улучшений по оптимизации механизмов ускоренного решения проблем ("фаст-треков") по тематикам обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области
2.2.	Реализация "дорожных карт" по устранению первопричин обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области, поступающих в адрес органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области, подведомственных государственных и муниципальных организаций в Саратовской области, по тематикам отраслевых блоков ЦУР в Саратовской области	сентябрь 2021 года	куратор проекта, ответственный исполнитель проекта, отраслевые органы исполнительной власти области	устранены предусмотренные "дорожными картами" первопричины обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области по тематикам отраслевых блоков ЦУР в Саратовской области
2.3.	Обучение сотрудников органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области и обособленных подразделений Центра компетенций ЦУР в Саратовской области	октябрь 2021 года	ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	проведено обучение сотрудников органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области и обособленных подразделений Центра компетенций ЦУР в

				Саратовской области
2.4.	Повышение квалификации сотрудников Центра компетенций ЦУР	октябрь 2021 года	руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	сотрудники Центра компетенций ЦУР прошли повышение квалификации
2.5.	Проведение аудита внедрения и эксплуатации государственных информационных систем, ведомственных информационных систем и специализированного программного обеспечения	июль-сентябрь 2021 года	ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР, отраслевые органы исполнительной власти области	проведен аудит внедрения и эксплуатации государственных информационных систем, ведомственных информационных систем и специализированного программного обеспечения
2.6.	Формирование специального раздела в базе эффективных кейсов для развития цифровой экономики в субъектах Российской Федерации, включая лучшие практики региональной цифровизации	декабрь 2021 года	ответственный исполнитель проекта, отраслевые органы исполнительной власти области, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	сформирован специальный раздел в базе эффективных кейсов для развития цифровой экономики в субъектах Российской Федерации, включая лучшие практики региональной цифровизации
2.7.	Создание пилотных центров управления в муниципальных образованиях области, формирующих не менее 50 процентов обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области	2022 год	куратор проекта, ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	созданы пилотные центры управления в муниципальных образованиях области, формирующих более 50 процентов обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области
2.8.	Создание пилотных центров управления в муниципальных образованиях области на базе интеллектуальных центров городского управления в пилотных муниципальных образованиях проекта "Умный город"	2022 год	куратор проекта, ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	созданы пилотные центры управления в муниципальных образованиях области на базе интеллектуальных центров городского управления в пилотных муниципальных образованиях проекта "Умный город"
<b>3. Этап развития</b>				
3.1.	Повышение квалификации сотрудников Центра компетенций ЦУР, органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области и обособленных подразделений Центра компетенций ЦУР в Саратовской области	2022-2024 годы	ответственный исполнитель проекта, отраслевые органы исполнительной власти области, руководитель ЦУР, Центр компетенций	сотрудники Центра компетенций ЦУР, органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области и обособленных подразделений Центра компетенций ЦУР в Саратовской области

			ЦУР	прошли повышение квалификации
3.2.	Внедрение лучших практик региональной цифровизации по направлениям и тематикам ЦУР из специального раздела в базе эффективных кейсов для развития цифровой экономики в субъектах Российской Федерации	2022-2024 годы	куратор проекта, ответственный исполнитель проекта, отраслевые органы исполнительной власти области, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	внедрены лучшие практики региональной цифровизации по направлениям и тематикам ЦУР из специального раздела в базе эффективных кейсов для развития цифровой экономики в субъектах Российской Федерации
3.3.	Интеграция механизмов обработки обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области, поступающих в адрес органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления области, подведомственных государственных и муниципальных организаций в Саратовской области по всем видам обратной связи, включая обращения жителей, рассматриваемые в порядке <a href="#">Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"</a> и <a href="#">Федерального закона "Об основах общественного контроля в Российской Федерации"</a>	2022-2024 годы	ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	интегрированы механизмы обработки обращений и сообщений (жалоб) населения Саратовской области, поступающих по всем видам обратной связи, включая обращения жителей, рассматриваемые в порядке <a href="#">Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"</a> и <a href="#">Федерального закона "Об основах общественного контроля в Российской Федерации"</a>
3.4.	Создание центров управления в муниципальных образованиях области	2022-2024 годы	куратор проекта, ответственный исполнитель проекта, руководитель ЦУР, Центр компетенций ЦУР	созданы центры управления в муниципальных образованиях области