



# ГУБЕРНАТОР САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.09.2020 № 257

О создании Центра управления регионом Самарской области

В целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 01.03.2020 № Пр-354 ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Центр управления регионом Самарской области.
2. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Самарской области.

3. Определить:

департамент информационных технологий и связи Самарской области органом исполнительной власти Самарской области, осуществляющим выработку единой технической политики при создании, развитии и обеспечении деятельности Центра управления регионом Самарской области;

Администрацию Губернатора Самарской области:

органом, осуществляющим координацию деятельности органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления в Самарской области при создании, развитии и

обеспечении деятельности Центра управления регионом Самарской области;

органом, уполномоченным на подписание соглашения, дополнительных соглашений и иных документов об информационном взаимодействии, связанных с исполнением настоящего постановления.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на департамент информационных технологий и связи Самарской области.

5. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на официальном сайте Правительства Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Губернатора  
Самарской области



В.В.Кудряшов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Губернатора  
Самарской области  
от 04.09.2010 № 257

ПОЛОЖЕНИЕ  
о Центре управления регионом Самарской области

1. Центр управления регионом Самарской области (далее – ЦУР) осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке обращений, поступающих от граждан Российской Федерации, проживающих или находящихся на территории Самарской области (далее – граждане), с помощью единой цифровой платформы обратной связи, созданной в рамках развития федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – обращения).

2. Координация работ по мониторингу и обработке обращений осуществляется путём:

- анализа обращений;
- структурирования и формализации обращений;
- мониторинга сроков и качества обработки обращений;
- сбора информации об удовлетворённости граждан результатами обработки их обращений;
- сводного анализа результатов обработки обращений в настраиваемых статистических разрезах.

3. Основными задачами ЦУР являются:

формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений;

формирование оценки работы органов исполнительной власти Самарской области, органов местного самоуправления муниципальных образований в Самарской области, государственных и муниципальных организаций Самарской области и организаций с государственным и муниципальным участием в Самарской области (далее – органы и организации) и выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения выявленных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами;

социологические опросы и аналитические исследования;

разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

налаживание взаимодействия с региональными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;

проведение образовательных семинаров в сфере деятельности ЦУР;

формирование рекомендаций по созданию и сопровождению официальных сайтов органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления муниципальных образований в Самарской области.

4. Деятельность ЦУР, связанная с обращениями, организуется по следующим отраслевым тематикам:

образование;  
здравоохранение;  
социальная защита;  
транспорт;  
дорожная деятельность;  
энергетика;  
жилищно-коммунальное хозяйство;  
обращение с твёрдыми коммунальными отходами.

5. Деятельность ЦУР организуется в соответствии с методическими рекомендациями по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утверждаемыми Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В рамках своей деятельности ЦУР:

представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

обеспечивает рейтингование органов и организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по отраслевым тематикам обращений;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первоначальных причин обращений по отраслевым тематикам.

6. Место расположения ЦУР: 443079, Самарская область, г. Самара, ул. Революционная, 107.

7. Технологический состав ЦУР включает в себя:

помещения подготовки информации ЦУР;

технические средства ЦУР, включающие специализированный программно-технический комплекс средств обработки информации и коллективного отображения, телекоммуникационную инфраструктуру ЦУР, систему защиты информации;

информационные системы, используемые для сбора, обработки, анализа и представления информации.