

ПРАВИТЕЛЬСТВО САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 12 НОЯБРЯ 2020 ГОДА N 523

О СОЗДАНИИ И ФУНКЦИОНИРОВАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

В целях повышения эффективности государственного управления на территории Сахалинской области, информационно-аналитической поддержки управленческих решений и 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 регионами Правительство Сахалинской области постановляет:

1. Создать Центр управления регионом Сахалинской области (далее - ЦУР).
2. Утвердить структуру ЦУР (прилагается).
3. Утвердить Положение о ЦУР (прилагается).
4. Назначить куратором ЦУР заместителя председателя Правительства Сахалинской области В.В.Аленькова.
5. Определить:

5.1. Департамент информационной политики Правительства Сахалинской области ответственным за работу со средствами массовой информации и массовой коммуникации при создании и функционировании ЦУР.

5.2. Министерство цифрового и технологического развития Сахалинской области ответственным за выработку и реализацию единых технических решений при создании, развитии и эксплуатации ЦУР, в том числе за обеспечение эксплуатации сетей телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5.3. Органы исполнительной власти Сахалинской области, ответственные за работу отраслевых блоков ЦУР по тематикам:

- жилищно-коммунальное хозяйство (далее - ЖКХ) - министерство жилищно-коммунального хозяйства Сахалинской области;

- строительство - министерство строительства Сахалинской области;

- твердые коммунальные отходы (далее - ТКО) - министерство жилищно-коммунального хозяйства Сахалинской области;

- энергетика - министерство энергетики Сахалинской области;
- образование - министерство образования Сахалинской области;
- здравоохранение - министерство здравоохранения Сахалинской области;
- социальная политика - министерство социальной защиты Сахалинской области;
- дороги - министерство транспорта и дорожного хозяйства Сахалинской области;
- транспорт - министерство транспорта и дорожного хозяйства Сахалинской области;
- земельные отношения - министерство имущественных и земельных отношений Сахалинской области;
- сельское хозяйство - министерство сельского хозяйства и торговли Сахалинской области;
- культура - министерство культуры и архивного дела Сахалинской области;
- спорт - министерство спорта Сахалинской области;
- труд - агентство по труду и занятости населения Сахалинской области;
- рыболовство - агентство по рыболовству Сахалинской области;
- молодежь - агентство по делам молодежи Сахалинской области;
- туризм - агентство по туризму Сахалинской области;
- мобильная связь и интернет - министерство цифрового и технологического развития Сахалинской области.

6. Органам исполнительной власти Сахалинской области, структурным подразделениям Правительства Сахалинской области, указанным в пункте 5 настоящего постановления, в срок не позднее 5 календарных дней со дня вступления в силу настоящего постановления назначить руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам и ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам и направить руководителю ЦУР для формирования персонального состава ЦУР.

7. Министерству цифрового и технологического развития Сахалинской области в срок не позднее 14 календарных дней со дня подписания настоящего постановления утвердить план мероприятий по созданию и функционированию ЦУР (далее - дорожная карта).

8. Рекомендовать органам местного самоуправления Сахалинской области в срок до 1 июля 2022 года создать центры управления муниципальных образований Сахалинской области.

9. Опубликовать настоящее постановление в газете "Губернские ведомости", на официальном сайте Губернатора и Правительства Сахалинской области, на "Официальном интернет-портале правовой информации".

10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Сахалинской области В.В.Аленькова.

Председатель Правительства
Сахалинской области
А.В.Белик

**Утверждена
постановлением
Правительства Сахалинской области
от 12.11.2020 N 523**

СТРУКТУРА ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

N	Список лиц, входящих в Центр управления регионом Сахалинской области	Роль в Центре управления регионом Сахалинской области (далее - ЦУР)
1.	Заместитель председателя Правительства Сахалинской области, назначенный постановлением Правительства Сахалинской области	Куратор ЦУР
2.	Министр цифрового и технологического развития Сахалинской области	Ответственный исполнитель ЦУР
3.	Начальник отдела по Сахалинской области автономной некоммерческой организации "Диалог"	Руководитель ЦУР
4.	Начальник отдела обеспечения функционирования Ситуационного центра государственного бюджетного учреждения Сахалинской области "Сахалинский областной центр информатизации"	Заместитель руководителя ЦУР
5.	Руководители/заместители руководителей органов исполнительной власти Сахалинской области по тематикам: ЖКХ, Строительство, ТКО, Энергетика, Образование, Здравоохранение, Социальная политика, Дороги, Транспорт, Земельные отношения, Сельское хозяйство, Культура, Спорт, Труд, Рыболовство, Молодежь, Туризм, Мобильная связь и интернет	Ответственные за отраслевые блоки ЦУР по тематикам
6.	Руководитель/заместитель руководителя департамента информационной политики Правительства Сахалинской области	Ответственный ЦУР за работу со средствами массовой информации и массовой коммуникации
7.	По решению куратора ЦУР	Наблюдатель ЦУР
8.	Сотрудники органов исполнительной власти Сахалинской области по тематикам: ЖКХ,	Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам

	Строительство, ТКО, Энергетика, Образование, Здравоохранение, Социальная политика, Дороги, Транспорт, Земельные отношения, Сельское хозяйство, Культура, Спорт, Архитектура, Труд, Рыболовство, Молодежь, Туризм, Мобильная связь и интернет	
9.	Сотрудники отдела по Сахалинской области автономной некоммерческой организации "Диалог"	Руководители направлений деятельности ЦУР

**Утверждено
постановлением
Правительства Сахалинской области
от 12.11.2020 N 523**

ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Центр управления регионом Сахалинской области (далее - ЦУР) является специализированным пунктом управления, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) от жителей Сахалинской области, поступающих в органы исполнительной власти Сахалинской области, органы местного самоуправления Сахалинской области (далее - органы), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, региональных/муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями Сахалинской области в общедоступном виде в социальных сетях, сервисах обмена мгновенными сообщениями, иных электронных средствах массовых коммуникаций (далее - каналы связи).

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

- анализа поступающих обращений и сообщений (жалоб) жителей, поступивших в адрес органов через каналы связи;
- структурирования и формализации сути поступивших в органы обращений и сообщений (жалоб);
- контроля сроков и качества обработки, рассмотрения обращений и сообщений (жалоб) жителей, поступающих по каналам связи;
- сбора информации об удовлетворенности жителей результатами рассмотрения их обращений и сообщений (жалоб);

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

1.4. Создание и функционирование ЦУР осуществляется согласно плану мероприятий по созданию и функционированию ЦУР (далее - дорожная карта), который утверждается распоряжением Правительства Сахалинской области.

1.5. 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](#), иными правовыми актами Российской Федерации и Сахалинской области, а также настоящим Положением.

2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ЦУР

2.1. Целями деятельности ЦУР являются:

- повышение удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений и сообщений (жалоб), обеспечение контроля за решением проблем, указанных в обращениях и сообщениях (жалобах), и получением ими ответов по существу вопросов, поставленных в обращениях и сообщениях (жалобах);

- формирование для Губернатора Сахалинской области, Правительства Сахалинской области, органов сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в курируемых отраслях.

2.2. Основными задачами ЦУР являются:

- формирование комплексной картины проблем жителей Сахалинской области на основании анализа обращений и сообщений (жалоб);

- формирование оценки работы органов в части отработки, рассмотрения обращений и сообщений (жалоб), выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов в указанной сфере;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов с жителями Сахалинской области;

- формирование рекомендаций по взаимодействию органов с жителями Сахалинской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, предложений по разработке соответствующих сервисов;

- выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии с органами;

- социологические опросы, аналитические исследования;

- разработка специализированного контента;

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

- проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в органах.

3. ФУНКЦИИ ОТВЕТСТВЕННЫХ ЛИЦ ЦУР

3.1. Персональный состав ЦУР утверждается куратором ЦУР в соответствии с установленной структурой ЦУР.

3.2. Куратор ЦУР:

- обеспечивает разработку и утверждение нормативно-правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;

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

- отвечает за организацию взаимодействия с Минкомсвязью России и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог" (далее - центр компетенций ЦУР);

- координирует взаимодействие органов в рамках деятельности ЦУР;

- координирует реализацию мероприятий дорожной карты по созданию и функционированию ЦУР Сахалинской области (далее - дорожная карта ЦУР);

- для решения текущих задач ЦУР дает поручения о привлечении для работы непосредственно в помещении ЦУР руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам;

- несет персональную ответственность за достижение показателей работы ЦУР.

3.3. Ответственный исполнитель ЦУР:

- контролирует исполнение мероприятий по дорожной карте ЦУР;

- привлекает в случае необходимости к работе ЦУР представителей заинтересованных органов, а также иных организаций;

- несет персональную ответственность за исполнение мероприятий дорожной карты ЦУР.

3.4. Руководитель ЦУР:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью ЦУР;
- обеспечивает текущую деятельность ЦУР;
- отвечает за достижение показателей работы ЦУР;
- на основании представлений органов формирует персональный состав ЦУР и обеспечивает его утверждение у куратора ЦУР;
- осуществляет реализацию мероприятий дорожной карты ЦУР;
- обеспечивает ежегодную актуализацию дорожной карты ЦУР;
- согласовывает дорожную карту ЦУР с центром компетенций ЦУР;
- для решения текущих задач ЦУР организует работу руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам;
- несет персональную ответственность за достижение показателей работы ЦУР, реализацию мероприятий дорожной карты ЦУР.

3.5. Заместитель руководителя ЦУР:

- обеспечивает информационную поддержку работы ЦУР путем интеграции и получения информации из информационных систем органов;
- обеспечивает аналитическую поддержку работы ЦУР, анализ данных, анализ процессов и выработку рекомендаций по их оптимизации;
- выполняет функции руководителя ЦУР в периоды его отсутствия.

3.6. Ответственные за отраслевые блоки по тематикам:

- обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока в ЦУР, в том числе административно-хозяйственную;
- обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;
- отвечают за исполнение мероприятий дорожной карты ЦУР;
- несут персональную ответственность за достижение показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики.

3.7. Ответственный ЦУР за работу со средствами массовой информации и массовой коммуникации - осуществляет координацию сотрудников ЦУР, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.8. Наблюдатель ЦУР:

- осуществляет независимую оценку деятельности ЦУР и перспектив его развития;

- изучает предложения о развитии ЦУР и готовит для куратора ЦУР независимую рецензию по данным предложениям.

3.9. Руководители отраслевых блоков ЦУР по тематикам - организуют оперативное решение проблем в части курируемых отраслевых блоков ЦУР.

3.10. Руководители направлений деятельности ЦУР - обеспечивают операционную деятельность ЦУР.

4. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЦУР

ЦУР:

- представляет по запросу Минкомсвязи России материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

- представляет по запросу центра компетенций ЦУР аналитические и иные материалы о деятельности ЦУР;

- осуществляет свод информации о реализации мероприятий по направлениям деятельности ЦУР;

- обеспечивает рейтингование органов по количеству/качеству/скорости/полноте принятых мер на обращения и сообщения (жалобы) жителей;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений (жалоб), поступивших по каналам связи;

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

- обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам ЦУР, подготавливает предложения по персональному составу ЦУР;

- осуществляет оценку работы ответственных за отраслевые блоки по тематикам, осуществляет свод и проверку данных по итогам оценки их работы.