



**ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

7 февраля 2022 г. № 42-пр

г. Хабаровск

О центре управления региона  
в Хабаровском крае

В соответствии с Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844, Правительство края  
**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать центр управления региона в Хабаровском крае (далее также – центр управления региона).

2. Утвердить прилагаемое Положение о центре управления региона в Хабаровском крае.

3. Определить:

1) первого вице-губернатора края куратором центра управления региона;  
2) министра цифрового развития и связи края ответственным по обеспечению создания и функционирования центра управления региона;

3) должностными лицами, ответственными за обеспечение работы отраслевых блоков центра управления региона по следующим социально значимым тематикам:

"здравоохранение" – министра здравоохранения края;

"образование" – министра образования и науки края;

"социальная защита" – министра социальной защиты края;

"жилищно-коммунальное хозяйство" – министра жилищно-коммунального хозяйства края, начальника главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства края;

"твердые коммунальные отходы" – министра жилищно-коммунального хозяйства края, начальника главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства края, министра природных ресурсов края;

"дороги", "транспорт" – министра транспорта и дорожного хозяйства края;

"энергетика" – председателя комитета Правительства края по топливно-энергетическому комплексу.

4. Должностным лицам, указанным в подпункте 3 пункта 3 настоящего постановления, в течение пяти рабочих дней со дня опубликования настоящего постановления назначить должностных лиц соответствующих органов исполнительной власти края, обеспечивающих ежедневную оперативную деятельность отраслевых блоков центра управления региона, и направить данную информацию в центр управления региона.

5. Органам исполнительной власти края в пределах своей компетенции оказывать содействие центру управления региона по тематикам и направлениям его деятельности.

6. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований края в пределах своей компетенции оказывать содействие центру управления региона по тематикам и направлениям его деятельности.

Губернатор, Председатель  
Правительства края



М.В. Дегтярев

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
Правительства  
Хабаровского края  
от 7 февраля 2022 г. № 42-пр

ПОЛОЖЕНИЕ  
о центре управления региона в Хабаровском крае

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о центре управления региона в Хабаровском крае (далее – ЦУР в крае и край соответственно) разработано в соответствии с Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 (далее – Правила создания и функционирования ЦУР).

1.2. В настоящем Положении используются понятия, установленные Правилами создания и функционирования ЦУР.

1.3. ЦУР в крае является постоянно действующим органом, созданным для методологического и организационного сопровождения, обеспечения планирования, формирования сводной отчетности по направлениям деятельности, установленным Правилами создания и функционирования ЦУР, настоящим Положением.

1.4. В состав ЦУР в крае входят представители органов исполнительной власти края, обособленного подразделения автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы" (далее – АНО "Диалог Регионы") в крае.

1.5. В своей деятельности ЦУР в крае руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, правовыми актами Губернатора края и Правительства края, настоящим Положением.

2. Цели и задачи ЦУР в крае

2.1. Целями деятельности ЦУР в крае являются:

а) выработка предложений по координации мониторинга и обработки обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм и форм собственности вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане

и юридические лица соответственно), поступающих в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления муниципальных образований края, организации, подведомственные органам исполнительной власти края или органам местного самоуправления муниципальных образований края, организации с государственным участием края или участием муниципальных образований края (далее – органы и организации), в том числе с использованием подсистемы "платформа обратной связи" федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – платформа обратной связи), краевых государственных и муниципальных информационных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – сообщения);

б) взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР в крае;

в) оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР в крае через взаимодействие с органами и организациями;

г) подготовка предложений по территориальному и стратегическому планированию развития края.

2.2. К задачам ЦУР в крае относятся:

а) мониторинг обработки сообщений, включающий в себя:

анализ сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций;

структурирование и формализация сути сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки сообщений граждан и юридических лиц;

сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их сообщений;

сводный анализ результатов обработки сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа: сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по

разработке соответствующих сервисов, а также рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, содействие внедрению в крае оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций;

ж) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, доработка указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы ЦУР в крае;

з) проведение семинаров по тематическим направлениям деятельности ЦУР в крае;

и) обеспечение формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории края;

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

### 3. Деятельность ЦУР в крае

3.1. Работа ЦУР в крае по отраслевым блокам осуществляется по следующим социально значимым тематикам:

- а) здравоохранение;
- б) образование;
- в) социальная защита;
- г) жилищно-коммунальное хозяйство;
- д) твердые коммунальные отходы;
- е) дороги;
- ж) транспорт;
- з) энергетика.

#### 3.2. ЦУР в крае:

а) представляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, АНО "Диалог Регионы" материалы по вопросам создания и функционирования ЦУР в крае;

б) информирует куратора ЦУР в крае и ответственных за работу

отраслевых блоков ЦУР в крае о результатах мониторинга работы органов и организаций;

в) выполняет иные функции, предусмотренные Правилами создания и функционирования ЦУР, настоящим Положением.

3.3. Работа ЦУР в крае предусматривает следующие направления деятельности:

а) направление "Обратная связь":

трансформация процессов обработки сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на сообщения граждан и юридических лиц, поступившие в органы и организации;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем в порядке работы с сообщениями граждан и юридических лиц в целях подготовки предложений по их устранению и предупреждению;

б) направление "Обучение" – проведение семинаров для сотрудников органов и организаций;

в) направление "Информирование":

информирование о работе федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти края, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации и крае в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР в крае;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития края, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций;

г) направление "Процессы и методология":

трансформация порядка обработки сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в органы и организации;

подготовка предложений по устранению причин и предотвращению повторных сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций;

использование в работе отраслевых блоков ЦУР в крае информационных систем, специального программного обеспечения для обработки сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций.

3.4. Реализация мероприятий в рамках направления деятельности ЦУР

в крае "Информирование" осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории.

3.5. При реализации мероприятий в рамках направления деятельности ЦУР в крае "Процессы и методология" ЦУР в крае обеспечивается синхронизация работы отраслевых блоков ЦУР в крае с мероприятиями национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации".

---