



24.11.2020

634 №

24.11.2020

№ 634

Шупашкар хули

г. Чебоксары

**Об утверждении Положения о
Центре управления регионом
Чувашской Республики**

Кабинет Министров Чувашской Республики **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Чувашской Республики (далее – ЦУР Чувашской Республики).
2. Рекомендовать органам местного самоуправления в Чувашской Республике принять участие в реализации мероприятий по развитию и функционированию ЦУР Чувашской Республики, а также определить ответственных должностных лиц за взаимодействие с ЦУР Чувашской Республики.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Председатель Кабинета Министров
Чувашской Республики – **О.Николаев**



ПОЛОЖЕНИЕ о Центре управления регионом Чувашской Республики

1. Настоящее Положение определяет порядок деятельности Центра управления регионом Чувашской Республики (далее – ЦУР Чувашской Республики).

2. ЦУР Чувашской Республики является проектным офисом, осуществляющим координацию работ по мониторингу и обработке обращений, поступающих от жителей Чувашской Республики в органы исполнительной власти Чувашской Республики, органы местного самоуправления в Чувашской Республике (далее – органы местного самоуправления) посредством единой цифровой платформы обратной связи, созданной в рамках развития федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и сообщений, публикуемых жителями Чувашской Республики в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной коммуникации (далее – обращения).

3. Координация работ по мониторингу и обработке обращений осуществляется путем:

- анализа обращений;
- структурирования и формализации обращений;
- мониторинга сроков и качества обработки обращений;
- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений;
- сводного анализа результатов обработки обращений.

4. Основными задачами ЦУР являются:

формирование комплексной картины проблем, волнующих жителей Чувашской Республики, на основании анализа обращений;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления с жителями Чувашской Республики, формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию между ними;

выявление и анализ лучших региональных практик в сфере цифровизации, выработка рекомендаций по оперативному решению обнаруженных проблем во взаимодействии с органами исполнительной власти Чувашской Республики и органами местного самоуправления;

проведение социологических опросов, аналитических исследований;

разработка специализированного контента с последующим адресным таргетированием;

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

проведение образовательных семинаров в сфере деятельности ЦУР Чувашской Республики;

выработка рекомендаций по созданию и сопровождению официальных страниц органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления в средствах электронной коммуникации.

5. Деятельность ЦУР Чувашской Республики организуется по следующим отраслевым тематикам:

- образование;
- здравоохранение;
- социальная защита;
- транспорт;
- дороги;
- энергетика;

жилищно-коммунальное хозяйство (в том числе мониторинг и контроль аварий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства);

обращение с твердыми коммунальными отходами.

Дополнительные отраслевые блоки могут быть добавлены куратором ЦУР Чувашской Республики на основании данных информационно-аналитической системы «ВІ: ЦУР РФ».

6. В рамках своей деятельности ЦУР Чувашской Республики:

предоставляет по запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации материалы о создании и функционировании ЦУР Чувашской Республики;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов и устранения первоначальных причин обращений по отраслевым тематикам;

осуществляет рейтингование органов исполнительной власти Чувашской Республики и органов местного самоуправления по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения.

7. Место расположения ЦУР Чувашской Республики: 428000, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. К. Маркса, д. 37а.

8. Технологический комплекс ЦУР Чувашской Республики включает:

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

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

9. Организация работы ЦУР Чувашской Республики осуществляется в соответствии с регламентом. Регламент согласовывается с руководителями органов исполнительной власти Чувашской Республики, участвующих в процессе функционирования ЦУР Чувашской Республики, и утверждается куратором ЦУР Чувашской Республики.
