



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**

**АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН  
БАШКАРУЗЫ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ЈӨП**

от 3 ноября 2023 г. № 428

г. Горно-Алтайск

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

В соответствии с государственной программой Республики Алтай «Цифровая трансформация Республики Алтай», утвержденной постановлением Правительства Республики Алтай от 1 августа 2022 г. № 253, постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», Правительство Республики Алтай **постановляет:**

1. Утвердить Положение о Центре управления регионом Республики Алтай (далее – ЦУР РА) согласно приложению к настоящему Постановлению.

2. Определить:

Первого заместителя Председателя Правительства Республики Алтай, осуществляющего координацию деятельности по вопросам внутренней политики Республики Алтай, в том числе информационной политики, государственной политики в области средств массовой информации, ответственным за координацию деятельности ЦУР РА;

Министерство цифрового развития Республики Алтай исполнительным органом государственной власти Республики Алтай, уполномоченным на выработку единой технической политики при создании, развитии и

эксплуатации ЦУР РА, а также организационно-методическое содействие, необходимое для обеспечения его деятельности.

Глава Республики Алтай,  
Председатель Правительства  
Республики Алтай



О.Л. Хорохордин

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению Правительства  
Республики Алтай  
от 3 ноября 2023 г. № 428

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Центре управления регионом Республики Алтай**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение о Центре управления регионом Республики Алтай (далее – ЦУР РА) определяет цель, задачи и функциональные возможности ЦУР РА, направления деятельности ЦУР РА, лиц, ответственных за создание и функционирование ЦУР РА, порядок взаимодействия ЦУР РА с муниципальными центрами управления муниципальных районов и городского округа Республики Алтай и организацию деятельности ЦУР РА.

2. ЦУР РА является проектным офисом, созданным в 2020 году Правительством Республики Алтай в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай, обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности.

В состав ЦУР РА входят представители исполнительных органов государственной власти Республики Алтай (далее – ИОГВ РА), работники обособленного подразделения Центра компетенций – автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы», Центр компетенций) с возможностью привлечения иных организаций.

3. ЦУР РА руководствуется в своей деятельности нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай и настоящим Положением.

4. Место расположения ЦУР РА: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. Промышленная, д. 3.

5. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления

регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» (далее соответственно – Правила, Постановление № 1844).

## **II. Цель и задачи ЦУР РА**

6. Целью функционирования ЦУР РА является обеспечение сбора, обработки и анализа информации, характеризующей общественно-политическую, социально-экономическую и информационную сферы деятельности Республики Алтай, необходимой для планирования, подготовки и принятия управленческих решений по проблемам населения Республики Алтай.

7. ЦУР РА осуществляет:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений от 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 вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане и юридические лица), поступающих в ИОГВ РА, органы местного самоуправления в Республике Алтай (далее – ОМСУ в РА), подведомственные ИОГВ РА или ОМСУ в РА организации, территориальные государственные внебюджетные фонды, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования Республики Алтай (далее – органы и организации), в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных 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;

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

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

г) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Алтай.

8. Задачами ЦУР РА являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, включающий в себя:

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

структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

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

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем населения Республики Алтай на основании анализа:

обращений и 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 для отчета руководству Республики Алтай;

выявленных 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, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

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

е) проведение совместно с Центром компетенций 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, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы ЦУР РА;

з) проведение совместно с Центром компетенций мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций по направлениям деятельности ЦУР РА;

и) координация формирования и сопровождение официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Республики Алтай, методическое обеспечение ведения официальных страниц (групп) органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

к) рейтингование ИОГВ РА и ОМСУ в РА по работе с обратной связью в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

л) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций;

м) участие совместно с Центром компетенций в реализации комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и других сервисах в сети «Интернет» и по распространению достоверной информации;

н) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Алтай.

9. ЦУР РА реализуются следующие функции, необходимые для обеспечения работы в соответствии с настоящим Положением, в том числе внутренние:

подготовка по запросу Центра компетенций аналитических и иных материалов о реализации планов по реализации задач (в том числе в рамках отдельных тематик деятельности) ЦУР РА;

проверка и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности ЦУР РА.

### **III. Направления деятельности ЦУР РА**

10. Работа ЦУР РА предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы ЦУР РА, указанных в Правилах:

а) направление «Обратная связь»:

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

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Обучение, развитие, оценка»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций, сотрудников ЦУР РА в рамках компетенций ЦУР РА;

в) направление «Информирование»:

информирование населения Республики Алтай о работе федеральных и региональных органов власти, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации и Республике Алтай в 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 РА;

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 Республики Алтай, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

г) направление «Цифровая трансформация»:

подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Алтай;

использование в ЦУР РА, в том числе в отраслевых блоках и муниципальных центрах управления, информационных систем, специального программного обеспечения для оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности органов и организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, включая обработку обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций.

#### **IV. Лица, ответственные за создание и функционирование ЦУР РА**

11. Лицами, ответственными за создание и функционирование ЦУР РА (далее – ответственные лица) являются:

а) куратор ЦУР РА – должностное лицо Республики Алтай в должности не ниже заместителя высшего должностного лица Республики Алтай, осуществляющее функции, указанные в пункте 12 настоящего Положения;

б) ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР РА – должностное лицо Республики Алтай в должности не ниже заместителя руководителя ИОГВ РА, осуществляющее функции, указанные в пункте 13 настоящего Положения. Указанный ответственный исполнитель должен обладать необходимыми полномочиями по реализации мероприятий в сферах информатизации, телекоммуникаций, связи, информатизации ИОГВ РА, совершенствования системы государственного управления Республики Алтай и повышения качества и эффективности организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, реализации мероприятий региональных проектов в рамках федеральных

проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и координации в сфере государственного и муниципального управления Республики Алтай;

в) ответственные за отраслевые блоки ЦУР РА – должностные лица Республики Алтай в должности не ниже заместителя руководителя профильного ИОГВ РА, персонально отвечающие за следующие отраслевые блоки: «Здравоохранение», «Образование», «Социальная защита», «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Дороги», «Транспорт», «Энергетика», «Физическая культура и спорт»;

г) руководители отраслевых блоков ЦУР РА – сотрудники профильных ИОГВ РА или организаций, подведомственных ИОГВ РА, обеспечивающие ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков ЦУР РА:

по анализу обращений, сообщений граждан и юридических лиц по всем видам обратной связи;

по подготовке информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Республики Алтай в соответствующей отрасли.

#### 12. Куратор ЦУР РА:

а) несет персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР РА, за достижение ЦУР РА обязательных показателей работы центров управления регионов субъектов Российской Федерации, указанных в Правилах;

б) организует утверждение нормативных правовых актов Республики Алтай, необходимых для организации деятельности ЦУР РА, выполнения стоящих перед ЦУР РА задач;

в) координирует взаимодействие органов и организаций в рамках компетенций ЦУР РА;

г) утверждает составы рабочих и экспертных групп по реализации планов по тематикам деятельности ЦУР РА;

д) утверждает планы по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РА и сводные планы по тематикам деятельности ЦУР РА;

е) утверждает отчеты о ходе реализации планов по отраслевым тематикам деятельности ЦУР РА и отчеты о ходе реализации сводных планов по тематикам деятельности ЦУР РА.

#### 13. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР РА:

а) несет персональную ответственность за исполнение мероприятий плана («дорожной карты») по созданию и функционированию ЦУР РА (далее – Дорожная карта);

б) обеспечивает согласование Дорожной карты с Центром компетенций;

в) организует разработку нормативных правовых актов Республики Алтай, необходимых для организации деятельности ЦУР РА, выполнения стоящих перед ЦУР РА задач;

г) собирает от ответственных за отраслевые блоки ЦУР РА предложения по составу рабочих и экспертных групп по реализации планов по курируемым



ответственными за отраслевые блоки ЦУР РА тематикам деятельности ЦУР РА.

14. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР РА:

а) несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевого блока;

б) обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

в) обеспечивают реализацию задач ЦУР РА в части курируемых отраслевых блоков;

г) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков ЦУР РА с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Республике Алтай, в том числе с учетом региональных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» на территории Республики Алтай;

д) обеспечивают разработку планов по курируемым тематикам деятельности ЦУР РА;

е) обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации планов по курируемым тематикам деятельности ЦУР РА;

ж) представляют ответственному исполнителю по созданию и функционированию ЦУР РА предложения по составу рабочих и экспертных групп по реализации планов по курируемым тематикам деятельности ЦУР РА;

з) обеспечивают создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

и) обеспечивают создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений (планы мероприятий по устранению первопричин) и сообщений граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР РА.

15. Руководители отраслевых блоков ЦУР РА по тематикам выполняют задачи, получаемые от ответственных за соответствующие отраслевые блоки по тематикам в рамках реализации функций и полномочий ответственных за отраслевые блоки по тематикам.

16. Состав ответственных лиц, а также состав рабочей группы по координации деятельности ЦУР РА (далее – Рабочая группа) и положение о Рабочей группе утверждаются правовым актом Правительства Республики Алтай.

#### **V. Порядок взаимодействия ЦУР РА с муниципальными центрами управления муниципальных районов и городского округа Республики Алтай**

17. ЦУР РА в рамках своей компетенции оказывает содействие при создании и функционировании в муниципальных районах и городском округе

Республики Алтай (далее – муниципальные образования) муниципальных центров управления.

18. ЦУР РА при создании и функционировании муниципальных центров управления муниципальных образований:

а) организует мониторинг исполнения функций ОМСУ в РА и подведомственных им организаций и их методологическую поддержку для обеспечения достижения целей деятельности ЦУР РА;

б) обеспечивает синхронизацию работы муниципальных центров управления муниципальных образований с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Республике Алтай;

в) обеспечивает свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления муниципальных образований, с осуществлением соответствующего рейтингования.

19. По запросу муниципальных центров управления муниципальных образований ЦУР РА предоставляет необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию муниципальных центров управления муниципальных образований.

## **VI. Организация деятельности ЦУР РА**

20. В рамках своей компетенции ЦУР РА участвует в контрольных мероприятиях, организуемых Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивает внутренний дополнительный контроль (организуется, при необходимости, Центром компетенций в рамках внутренней деятельности ЦУР РА) в отношении планов по реализации функций (в том числе в рамках отдельных тематик деятельности) ЦУР РА.

По поступившему запросу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации ЦУР РА предоставляет материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР РА.

21. Материально-техническое обеспечение деятельности ЦУР РА, включая приобретение офисной мебели, канцелярских и офисных товаров, хозяйственного инвентаря, осуществляется с учетом подпункта «в» пункта 4 Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных Постановлением № 1844.

22. Помещения, эксплуатационные расходы на их содержание для ЦУР РА, предоставляются исполнительным органом государственной власти Республики Алтай, осуществляющим функции по управлению и распоряжению государственным имуществом Республики Алтай и (или) государственное учреждение Республики Алтай, в отношении которого такой орган осуществляет функции и полномочия учредителя.

23. Развитие ЦУР РА осуществляется в соответствии с Дорожной картой, включающей перечень мероприятий по развитию и модернизации информационных систем ЦУР РА, программно-технических средств, средств связи и передачи данных, средств защиты информации, обслуживания технических средств ЦУР РА.

24. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР РА, осуществляются с использованием федеральной информационной системы, направленной на создание центров управления регионов в субъектах Российской Федерации (далее – Портал), доступ к которой предоставляет Центр компетенций ЦУР РА.

Информация, вносимая на Портал, приравнивается к официальному письму/отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

---