



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.07.2023

№ 513-ПП


Мурманск

**Об утверждении Положения о Центре управления регионом
Мурманской области**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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» и в целях реализации функционирования Центра управления регионом Мурманской области, созданного на основании распоряжения Правительства Мурманской области от 24.08.2020 № 157-РП, Правительство Мурманской области **п о с т а н о в л я е т**:

утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Мурманской области.

**Губернатор
Мурманской области**



А. Чибис

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Мурманской области
от 13.07.2023 №513-ПП

Положение о Центре управления регионом Мурманской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Центре управления регионом Мурманской области (далее – ЦУР МО, Центр управления регионом) разработано в соответствии с Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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 – Правила создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, постановление Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844).

1.2. В настоящем Положении используются понятия, установленные Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов.

1.3. ЦУР МО является проектным офисом на территории Мурманской области, созданным при участии автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», деятельность которого регламентируется правовыми актами Мурманской области и настоящим Положением, осуществляющим:

- координацию работы по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, поступающих в органы и организации, в том числе с использованием единой цифровой платформы обратной связи, созданной в рамках развития федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

- взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР МО;
- оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР МО через взаимодействие с органами и организациями;
- предоставление аналитической информации.

2. Основные задачи ЦУР МО

ЦУР МО в своей деятельности выполняет следующие задачи:

2.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций Мурманской области;
- 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.

2.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций Мурманской области;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- мониторинга работы органов и организаций Мурманской области в части их коммуникации с гражданами и юридическими лицами с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации для отчета Губернатору и Правительству Мурманской области;
- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Мурманской области с гражданами и юридическими лицами.

2.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций Мурманской области с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов.

2.4. Выявление, анализ лучших практик цифровой трансформации государственного и муниципального управления в целях оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности исполнительных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций.

2.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций Мурманской области с гражданами и юридическими лицами.

2.6. Проведение совместно с центром компетенций аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями исполнительных органов Мурманской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных исполнительным органам Мурманской области организаций, государственных организаций, организаций с государственным участием в границах Мурманской области.

2.7. Во взаимодействии с Министерством информационной политики Мурманской области:

2.7.1. Разработка материалов для информирования населения, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, по тематикам работы ЦУР МО.

2.7.2. Проведение мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников исполнительных органов Мурманской области, органов местного самоуправления Мурманской области, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных исполнительным органам Мурманской области организаций по направлениям деятельности ЦУР МО.

2.7.3. Координация создания и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в социальных сетях, методическое обеспечение ведения официальных страниц органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.7.4. Проведение рейтингования исполнительных органов Мурманской области, а также органов местного самоуправления Мурманской области в части осуществления деятельности по ведению официальных страниц в социальных сетях и обеспечения обратной связи с гражданами путем рассмотрения сообщений, поступивших через систему «Инцидент Менеджмент», портал «Наш Север», а также через Платформу обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Методика рейтингования утверждается распоряжением Губернатора Мурманской области.

2.7.5. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

2.8. 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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет и по распространению достоверной информации.

2.9. Подготовка аналитических материалов по тематикам работы ЦУР МО.

3. Направления деятельности ЦУР МО

3.1. Работа ЦУР МО предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы:

3.1.1. Направление «Обратная связь»:

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

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

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

3.1.2. Направление «Обучение, развитие, оценка», реализуемое во взаимодействии с Министерством информационной политики Мурманской области:

- обучение представителей исполнительных органов Мурманской области, органов местного самоуправления Мурманской области, подведомственных им организаций по направлениям деятельности ЦУР МО.

3.1.3. Направление «Информирование», реализуемое во взаимодействии с Министерством информационной политики Мурманской области:

- информирование о работе федеральных и региональных органов власти, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации 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;

- 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 региона, 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, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала;

- обеспечение информирования пользователей о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации.

3.1.4. Направление «Цифровая трансформация», реализуемое во взаимодействии с Министерством цифрового развития Мурманской области:

- подготовка информационных и аналитических материалов;

- использование в центре управления региона, в том числе в отраслевых блоках, информационных систем, специального программного обеспечения для оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности государственных и муниципальных 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 Мурманской области.

При реализации мероприятий в рамках направления «Цифровая трансформация» синхронизируются работы отраслевых блоков ЦУР МО с мероприятиями национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», входящими в ее состав федеральными проектами, региональными проектами, обеспечивающими достижение целей, показателей и результатов указанных федеральных проектов, и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Мурманской области.

3.2. Перечень региональных проблем для работы ЦУР МО формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ»; а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

4. Организация функционирования ЦУР МО

4.1. Функционирование ЦУР МО обеспечивается при участии Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, центра компетенций, а также исполнительных органов Мурманской области.

Задачи и права Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также центра компетенций в части обеспечения функционирования ЦУР МО регламентированы Правилами

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 Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844.

4.2. Структура ЦУР МО включает в себя:

- куратора ЦУР МО – заместителя Губернатора Мурманской области, несущего персональную ответственность за создание и функционирование в Мурманской области центра управления регионом;

- ответственного исполнителя по функционированию ЦУР МО – должностное лицо Министерства цифрового развития Мурманской области в должности не ниже заместителя руководителя, обладающее необходимыми полномочиями по реализации мероприятий регионального проекта в рамках федеральных проектов национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и координации в сфере государственного управления, а также несущее персональную ответственность за исполнение мероприятий плана («дорожной карты») по созданию и функционированию центра управления региона (далее - «дорожная карта»);

- руководителя ЦУР МО;

- ответственных по отраслевым блокам ЦУР МО – руководителей или заместителей руководителей исполнительных органов Мурманской области по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, дороги, транспорт, энергетика, благоустройство;

- руководителей отраслевых блоков ЦУР МО – сотрудников исполнительных органов Мурманской области или подведомственных им организаций, определенных ответственными за отраслевые блоки ЦУР МО по тематикам, обеспечивающих ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР МО:

по анализу обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций Мурманской области по всем видам обратной связи;

по подготовке информационных и аналитических материалов в соответствующей области.

4.3. Куратор ЦУР МО:

4.3.1. Является ответственным за достижение обязательных показателей работы ЦУР МО.

4.3.2. Вносит предложения по разработке и утверждению правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР МО и выполнения стоящих перед ЦУР МО задач.

4.3.3. Утверждает дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы ЦУР МО.

4.3.4. Отвечает за организацию взаимодействия с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

4.3.5. Координирует взаимодействие исполнительных органов Мурманской области по вопросам деятельности ЦУР МО.

4.3.6. Утверждает проекты паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам деятельности ЦУР МО и сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР МО.

4.3.7. Утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР МО.

4.3.8. Утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР МО.

4.4. Ответственный исполнитель по функционированию ЦУР МО:

4.4.1. Обеспечивает исполнение мероприятий «дорожной карты» по созданию и обеспечению работы ЦУР МО, предусмотренной Соглашением о сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Мурманской области, заключенным между Правительством Мурманской области и автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникации «Диалог Регионы».

4.4.2. Отвечает за синхронизацию работы ЦУР МО с федеральными и региональными проектами и программами.

4.4.3. Координирует деятельность исполнительных органов Мурманской области и отраслевых блоков ЦУР с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Мурманской области, в том числе с учетом соответствующих федеральных и ведомственных проектов.

4.4.4. Привлекает в случае необходимости к работе ЦУР МО представителей заинтересованных исполнительных органов Мурманской области, а также иных организаций.

4.4.5. Запрашивает через ЦУР МО необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию центра управления регионом, у Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникационной Российской Федерации, центра компетенций.

4.4.6. Предлагает по согласованию с центром компетенций и куратором ЦУР МО дополнительные показатели по оценке эффективности работы ЦУР МО в целях их утверждения Губернатором Мурманской области.

4.4.7. По согласованию с куратором ЦУР МО и Губернатором Мурманской области формирует дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширяет тематики работы ЦУР МО.

4.5. Руководитель ЦУР МО:

4.5.1. Осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР МО.

4.5.2. Обеспечивает текущую деятельность ЦУР МО.

4.5.3. Отвечает за достижение обязательных показателей работы ЦУР МО.

4.5.4. Проводит анализ реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР МО, а также представляет отчет о ходе их реализации.

4.5.5. Обеспечивает разработку сводных планов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР МО.

4.5.6. Обеспечивает разработку проектов паспортов проектов (программ) по отраслевым тематикам ЦУР МО.

4.5.7. Согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР МО.

4.5.8. Обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности ЦУР МО, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора.

4.5.9. Обеспечивает ежегодную актуализацию «дорожной карты».

4.5.10. Обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР МО в соответствии с поставленными перед ЦУР МО задачами.

4.5.11. Осуществляет разработку аналитических записок по тематическим запросам.

4.6. Ответственные по отраслевым блокам ЦУР МО:

4.6.1. Способствуют достижению обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики.

4.6.2. Обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока.

4.6.3. Обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР МО.

4.6.4. Обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Мурманской области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов.

4.6.5. Обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам.

4.7. Руководители отраслевых блоков ЦУР МО:

4.7.1. Обеспечивают работу отраслевого блока.

4.7.2. Способствуют достижению обязательных показателей работы по направлениям деятельности в части отраслевой тематики.

4.8. В целях выполнения возложенных задач ЦУР МО осуществляет свою деятельность на территории Мурманской области в сотрудничестве с Министерством цифрового развития Мурманской области, Министерством информационной политики Мурманской области и Министерством внутренней политики Мурманской области с учетом требований и условий работы ЦУР МО, установленных на федеральном уровне.
