



## УКАЗ

### ГУБЕРНАТОРА НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

19.12.2023 № 787

Великий Новгород

**О внесении изменения в указ Губернатора Новгородской области  
от 26.08.2020 № 485**

1. Внести изменение в указ Губернатора Новгородской области от 26.08.2020 № 485 «О рабочей группе по реализации межведомственного проекта «Центр управления регионом Новгородской области», изложив его в редакции:

«УКАЗ

ГУБЕРНАТОРА НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

26.08.2020 № 485

Великий Новгород

О Центре управления регионом Новгородской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 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», в целях обеспечения своевременного реагирования на региональные проблемы, повышения уровня удовлетворенности граждан работой органов государственной власти Новгородской области, органов местного самоуправления Новгородской области и подведомственных им организаций:

ЗН  
№ 776-у

1. Создать Центр управления регионом Новгородской области.
2. Утвердить прилагаемые Положение о Центре управления регионом Новгородской области и его состав.
3. Опубликовать указ на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

УТВЕРЖДЕНО  
указом Губернатора  
Новгородской области  
от 26.08.2020 № 485

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Центре управления регионом Новгородской области

#### 1. Общие положения

1.1. Центр управления регионом Новгородской области (далее Центр управления регионом) является проектным офисом, осуществляющим:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов 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 вне зависимости от места их государственной регистрации (далее граждане и юридические лица), поступающих в органы государственной власти Новгородской области (далее органы государственной власти области), органы местного самоуправления муниципальных образований Новгородской области (далее органы местного самоуправления области), территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные органам государственной власти области или органам местного самоуправления области организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах Новгородской области (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 (далее обращения и сообщения);

взаимодействие с гражданами и юридическими лицами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной массовой коммуникации по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности Центра управления регионом через взаимодействие с органами и организациями;

представление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Новгородской области.

1.2. В своей деятельности Центр управления регионом руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, а также настоящим Положением.

1.3. 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 года № 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».

1.4. Организационное содействие Центру управления регионом, необходимое для обеспечения его деятельности, предоставление помещений, в том числе несение эксплуатационных расходов по их содержанию, осуществляет государственное областное казенное учреждение «Общественно-аналитический центр».

## 2. Задачи Центра управления регионом

### 2.1. Задачами Центра управления регионом являются:

2.1.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, включающий:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

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 каналам обратной 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;

2.1.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации;

обратной связи с гражданами и юридическими лицами в формате голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций для представления отчета о результатах их деятельности Губернатору Новгородской области;

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

2.1.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих информационных сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

2.1.4. Выявление, анализ лучших практик цифровой трансформации государственного и муниципального управления в целях оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности органов государственной власти области, органов местного самоуправления области, государственных и муниципальных учреждений и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций;

2.1.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами и юридическими лицами;

2.1.6. Проведение совместно с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее АНО «Диалог Регионы») аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов государственной власти области, органов местного самоуправления области, территориальных государственных внебюджетных фондов, государственных учреждений, государственных организаций Новгородской области, организаций с участием Новгородской области;

2.1.7. Разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация информационных материалов с учетом

особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы Центра управления регионом;

2.1.8. Проведение совместно с АНО «Диалог Регионы» мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации работников органов государственной власти области, органов местного самоуправления области, территориальных государственных внебюджетных фондов, государственных учреждений по направлениям деятельности Центра управления регионом;

2.1.9. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации на территории Новгородской области, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

2.1.11. Формирование рейтинга органов государственной власти области, органов местного самоуправления области, лиц, ответственных за отраслевые блоки, по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения и сообщения по всем видам обратной связи;

2.1.12. Участие совместно с АНО «Диалог Регионы» в реализации комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей средств электронной массовой коммуникации и целевых групп граждан и юридических лиц о попытке распространения недостоверной информации в средствах электронной массовой коммуникации и по распространению достоверной информации;

2.1.13. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического развития Новгородской области.

2.1.14. Обеспечение функционирования в муниципальных образованиях Новгородской области муниципальных центров управления в части:

организации мониторинга исполнения функций органов местного самоуправления области и подведомственных им организаций и их методологической поддержки для обеспечения достижения целей деятельности Центра управления регионом;

обеспечения синхронизации работы муниципальных центров управления с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Новгородской области;

обеспечения свода информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления, и проведения соответствующего рейтингования.

### 3. Состав и направления деятельности Центра управления регионом

#### 3.1. Центр управления регионом состоит из:

куратора Центра управления регионом – заместителя Губернатора Новгородской области, обеспечивающего взаимодействие Правительства Новгородской области с Центром управления регионом;

ответственного исполнителя по созданию и функционированию Центра управления регионом – министра цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области;

руководителя Центра управления регионом – начальника отдела по работе с Новгородской областью АНО «Диалог Регионы»;

лиц, ответственных за отраслевые блоки, – руководителей органов исполнительной власти области в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты, жилищно-коммунального хозяйства, твердых коммунальных отходов, дорог, транспорта, энергетики;

руководителей отраслевых блоков – заместителей руководителей органов государственной власти области, определенных ответственными за отраслевые блоки;

лица, ответственного за работу со средствами массовой информации, – председателя комитета информационной политики Новгородской области.

#### 3.2. Куратор Центра управления регионом:

обеспечивает разработку и принятие нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности Центра управления регионом и выполнения стоящих перед Центром управления регионом задач;

несет персональную ответственность за функционирование Центра управления регионом и достижение показателей, установленных Правительством Российской Федерации (далее показатели).

#### 3.3. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию Центра управления регионом:

отвечает за синхронизацию работы Центра управления регионом с выполнением мероприятий региональных проектов и программ, реализуемых в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», национальных программ и проектов Российской Федерации, а также положений федерального проекта «Формирование комфортной городской среды», проекта «Умный город»;

привлекает в случае необходимости к работе Центра управления регионом представителей органов и организаций.

3.4. Руководитель Центра управления регионом:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью Центра управления регионом;

координирует деятельность по достижению Центром управления регионом показателей.

3.5. Лица, ответственные за отраслевые блоки:

несут персональную ответственность за достижение Центром управления регионом показателей в части соответствующего отраслевого блока;

обеспечивают организацию работы соответствующего отраслевого блока;

обеспечивают реализацию задач Центра управления регионом в части соответствующего отраслевого блока.

3.6. Руководители отраслевых блоков:

обеспечивают деятельность соответствующего отраслевого блока по:

анализу обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций, определенных лицами, ответственными за отраслевые блоки, по всем видам обратной связи;

подготовке информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования Новгородской области в соответствующей отрасли;

способствуют достижению показателей по направлениям деятельности в части отраслевой тематики, указанных в пункте 3.8 настоящего Положения.

3.7. Лицо, ответственное за работу со средствами массовой информации, осуществляет консультативную помощь по вопросам взаимодействия со средствами массовой информации и размещения информации на информационных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.8. Деятельность Центра управления регионом предусматривает следующие направления, обеспечивающие достижение показателей Центра управления регионом:

3.8.1. Направление «Обратная связь», в рамках которого осуществляются:

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

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

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

3.8.2. Направление «Обучение, развитие, оценка», в рамках которого осуществляется обучение и повышение квалификации работников органов и организаций, сотрудников Центра управления регионом;

3.8.3. Направление «Информирование», в рамках которого с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории осуществляются:

информирование о работе территориальных подразделений федеральных органов власти и органов государственной власти области, 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 массовой коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности Центра управления регионом;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в средствах электронной массовой коммуникации;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Новгородской области, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием средств электронной массовой коммуникации;

обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов и организаций, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

обеспечение информирования пользователей средств электронной массовой коммуникации и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в указанных сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

3.8.4. Направление «Цифровая трансформация», в рамках которого осуществляются:

подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического развития Новгородской области;



использование Центром управления регионом, в том числе отраслевыми блоками и муниципальными центрами 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 и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы и организации.

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

УТВЕРЖДЕН

указом Губернатора  
Новгородской области  
от 26.08.2020 № 485

## СОСТАВ

### Центра управления регионом Новгородской области

- Маленко И.С. — заместитель Губернатора Новгородской области, куратор Центра управления регионом Новгородской области
- Киблер М.В. — министр цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области, ответственный исполнитель по созданию и функционированию Центра управления регионом Новгородской области
- Белозеров Д.В. — начальник отдела по работе с Новгородской областью автономной некоммерческой организации «Диалог Регионы», руководитель Центра управления регионом Новгородской области (по согласованию)

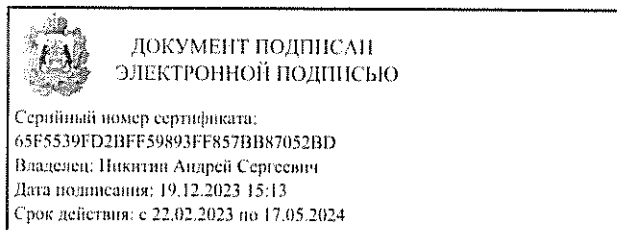
лица, ответственные за отраслевые блоки Центра управления регионом Новгородской области:

- Алексашкин А.В. — начальник инспекции государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области
- Куранов К.С. — министр транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области

- Николаева И.Ю. – министр жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области
- Семёнова С.В. – министр труда и социальной защиты населения Новгородской области
- Яковлев В.Н. – министр здравоохранения Новгородской области
- Яковлев Д.Н. – министр образования Новгородской области
- руководители отраслевых блоков Центра управления регионом Новгородской области:
- Алексеева А.И. – первый заместитель министра – директор департамента транспорта и контрольно-правовой работы министерства транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области
- Ефимова А.Б. – заместитель министра – директор департамента дорожного хозяйства и мониторинга эффективности государственных программ министерства транспорта и дорожного хозяйства Новгородской области
- Иванов В.Г. – заместитель министра труда и социальной защиты населения Новгородской области
- Михайлов А.Ю. – заместитель начальника инспекции государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской области
- Уральская Н.Г. – первый заместитель министра образования Новгородской области
- Юдин В.В. – заместитель министра – начальник отдела цифровизации, организационного и правового обеспечения деятельности министерства жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Новгородской области
- Яковлева Н.С. – первый заместитель министра здравоохранения Новгородской области
- лицо, ответственное за работу со средствами массовой информации:
- Тоцкая О.И. – председатель комитета информационной политики Новгородской области».

2. Опубликовать указ на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

**Губернатор  
Новгородской области**



**А.С. Никитин**