



# ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Ставрополь

21 ноября 2022 г.

№ 688-п

Об утверждении Положения  
о центре управления регионом  
(«проектном офисе»)  
в Ставропольском крае

В соответствии с 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 Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о центре управления регионом («проектном офисе») в Ставропольском крае.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Ставропольского края, руководителя аппарата Правительства Ставропольского края Бабкина И.О.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Губернатор  
Ставропольского края



В.В.Владимиров



УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Правительства  
Ставропольского края

от 21 ноября 2022 г. № 688-п

## ПОЛОЖЕНИЕ

о центре управления регионом («проектном офисе») в Ставропольском крае

### I. Общие положения

1. Центр управления регионом («проектный офис») в Ставропольском крае (далее – центр управления регионом), созданный распоряжением Правительства Ставропольского края от 31 августа 2020 г. № 460-рп «О рабочей группе («проектный офис») по созданию и обеспечению функционирования центра управления регионом («проектный офис») в Ставропольском крае» (далее – рабочая группа («проектный офис»)), является координационным органом, обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету его деятельности.

2. В состав центра управления регионом входят представители органов исполнительной власти Ставропольского края (далее – органы исполнительной власти края), обособленного подразделения центра компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов в лице автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы») в Ставропольском крае, а также представители иных организаций.

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 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».

### II. Функции и задачи и центра управления регионом

4. Центр управления регионом осуществляет следующие функции:

1) координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без граж-

данства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее соответственно – граждане, юридические лица), поступающих в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края (далее – органы местного самоуправления края), государственные и муниципальные учреждения, подведомственные органам исполнительной власти края и органам местного самоуправления края (далее соответственно – государственные и муниципальные учреждения), должностным лицам органов исполнительной власти края и органов местного самоуправления края, в том числе с использованием федеральных, региональных и муниципальных систем обратной связи, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – социальные сети), мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

2) взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной массовой коммуникации по направлениям и тематикам деятельности центра управления регионом;

3) оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности центра управления регионом через взаимодействие с органами исполнительной власти края, органами местного самоуправления края и государственными и муниципальными учреждениями;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Ставропольского края.

5. Задачами центра управления регионом являются:

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

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения;

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 всем видам каналов 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) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения;

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

мониторинга работы органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений для представления отчета о результатах их деятельности в Правительство Ставропольского края;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений 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;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих информационных сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений;

4) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Ставропольском крае оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований об удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений;

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 центра управления регионом;

8) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Ставропольском крае;

9) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц органов исполнительной власти края, органов местного самоуправле-

ния края и государственных и муниципальных учреждений в средствах электронной массовой коммуникации на территории Ставропольского края;

10) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений;

11) реализация комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации 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.

6. В целях создания и функционирования в муниципальных образованиях Ставропольского края муниципальных центров управления центр управления регионом:

1) организует мониторинг исполнения функций органов местного самоуправления края и подведомственных им муниципальных учреждений и их методологическую поддержку для обеспечения достижения целей деятельности центра управления регионом;

2) обеспечивает синхронизацию работы муниципальных центров управления с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Ставропольском крае;

3) обеспечивает свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления, и проведение соответствующего рейтингования.

### III. Деятельность центра управления регионом

7. Деятельность центра управления регионом осуществляется по отраслевым блокам по следующим социально значимым тематикам:

- 1) образование;
- 2) здравоохранение;
- 3) социальная защита;
- 4) жилищно-коммунальное хозяйство;
- 5) твердые коммунальные отходы;
- 6) дороги;
- 7) транспорт;
- 8) энергетика;
- 9) иные тематики.

8. Деятельность центра управления регионом предусматривает следующие направления, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы центра управления регионом:

1) направление «Обратная связь», в рамках которого осуществляется:  
трансформация процессов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступивших в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения;

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

2) направление «Обучение, развитие, оценка», в рамках которого осуществляется обучение и повышение квалификации для работников органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления края, государственных и муниципальных учреждений, сотрудников АНО «Диалог Регионы», включая сотрудников обособленного подразделения центра компетенций по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов АНО «Диалог Регионы» в Ставропольском крае;

3) направление «Информирование», в рамках которого осуществляется:  
информирование о работе федеральных органов власти и органов исполнительной власти края, 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 исполнительной власти края, органов местного самоуправления края и государственных и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

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

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

обеспечение информирования пользователей социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации и целевых групп

граждан 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;

4) направление «Процессы и методология», в рамках которого осуществляется:

трансформация порядка обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения;

устранение причин и предотвращение повторных обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения;

использование в отраслевых блоках центра управления регионом информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в органы исполнительной власти края, органы местного самоуправления края и государственные и муниципальные учреждения.

9. При реализации мероприятий в рамках направления «Процессы и методология» синхронизируются работы отраслевых блоков центра управления регионом с мероприятиями национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», входящими в ее состав федеральными проектами, региональными проектами, обеспечивающими достижение целей, показателей и результатов таких федеральных проектов, региональных проектов, и мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Ставропольском крае.

10. Реализация мероприятий в рамках направления «Информирование» осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории.

11. Перечень региональных проблем для работы центра управления регионом и муниципальных центров управления формируется на основании данных тепловой карты.

12. Функционирование центра управления регионом обеспечивается рабочей группой («проектный офис») на основании регламента работы рабочей группы («проектный офис»), утверждаемого куратором центра управления регионом.

---