



# Правительство Нижегородской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.06.2021 № 449

### **О внесении изменений в постановление Правительства Нижегородской области от 1 апреля 2020 г. № 247**

Правительство Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление Правительства Нижегородской области от 1 апреля 2020 г. № 247 «О создании Центра управления регионом Нижегородской области» следующие изменения:

1.1. Преамбулу постановления изложить в следующей редакции:

«Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления от 1 марта 2020 г. № Пр-354, в целях информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений, стратегического планирования, повышения эффективности государственного управления в мирное время, в том числе при введении режима повышенной готовности или возникновении чрезвычайных (кризисных) ситуаций, прогнозирования изменения обстановки, моделирования сценариев развития ситуаций, а также обеспечения непрерывности управления в Нижегородской области Правительство Нижегородской области постановляет:».

1.2. Пункт 1 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Создать при участии автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог» (далее – АНО «Диалог») Центр управления регионом Нижегородской области.».

1.3. Пункты 4, 5 постановления изложить в следующей редакции:

«4. Определить министерство внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области органом исполнительной власти Нижегородской области, осуществляющим координацию деятельности органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области при создании, функционировании и развитии Центра управления регионом Нижегородской области.

5. Определить управление делами Правительства Нижегородской области органом исполнительной власти Нижегородской области, обеспечивающим содержание нежилых помещений, переданных в безвозмездное пользование Центру управления регионом Нижегородской области.».

1.4. Подпункт 6.2 пункта 6 постановления признать утратившим силу.

1.5. Пункт 10 постановления изложить в следующей редакции:

«10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Нижегородской области Гнеушева А.Н.».

1.6. В Положении о Центре управления регионом Нижегородской области, утвержденном постановлением:

1) пункты 1.1, 1.2 изложить в следующей редакции:

«1.1. Центр управления регионом Нижегородской области (далее – ЦУР) – координационный орган, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов исполнительной власти Нижегородской области, а также подведомственных им учреждений и организаций, и сотрудники обособленного подразделения АНО «Диалог» в Нижегородской области с возможностью привлечения иных организаций, осуществляющий:

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 власти Нижегородской области, органы местного самоуправления Нижегородской области либо подведомственные им учреждения/организации, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки обращений/сообщений, 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;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами власти Нижегородской области и подведомственными им учреждениями/организациями;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Нижегородской области.

1.2. Место расположения ЦУР: Нижегородская область, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 14.

Помещение для работы сотрудников обособленного подразделения АНО «Диалог» в Нижегородской области предоставляется Правительством Нижегородской области на безвозмездной основе.»;

2) пункт 2.1 изложить в следующей редакции:

«2.1. ЦУР включает в себя:

Операционный зал ЦУР, предназначенный для обеспечения деятельности Губернатора Нижегородской области и Правительства Нижегородской области в рамках функционирования ЦУР;

помещения подготовки информации ЦУР, предназначенные для обеспечения работы оперативно-аналитических групп;

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

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

3) раздел 3 изложить в следующей редакции:

### «3. Задачи и основные направления деятельности ЦУР

3.1. ЦУР предназначен для решения следующих основных задач:

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

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/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 доступным каналам связи, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки обращений/сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

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 на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций для отчёта Губернатору Нижегородской области;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций;

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

д) выработка рекомендаций для оперативного решения

обнаруженных проблем во взаимодействии органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/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;

з) проведение образовательных семинаров для профильных специалистов;

и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций в средствах электронной массовой коммуникации;

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций.

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

а) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций;

разработка методических рекомендаций по совершенствованию

порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций;

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

б) направление «Обучение»:

обучение и повышение квалификации сотрудников органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций, включая сотрудников обособленного подразделения АНО «Диалог» в Нижегородской области;

в) направление «Информирование»:

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, по тематикам деятельности ЦУР;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/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 власти Нижегородской области

и подведомственных им учреждений/организаций, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг («Госуслуги»);

г) направление «Процессы и методология»:

трансформации порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес отраслевых органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций;

устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций;

использование в отраслевых блоках ЦУР информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес отраслевых органов власти Нижегородской области и подведомственных им учреждений/организаций.»;

4) пункт 4.1 изложить в следующей редакции:

«4.1. Оператором ЦУР является министерство внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области (далее – Оператор ЦУР).»;

5) дополнить Положение пунктом 4.4 следующего содержания:

«4.4. Сотрудники органов исполнительной власти Нижегородской области или подведомственных им учреждений/организаций по восьми обязательным отраслевым блокам ЦУР: «ЖКХ», «ТКО», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита» – руководители отраслевых блоков ЦУР.

Руководители отраслевых блоков ЦУР назначаются руководителем профильного органа исполнительной власти Нижегородской области, курирующим отраслевые блоки ЦУР, и выполняют задачи, поставленные руководителем ЦУР, по согласованию с курирующим руководителем профильного органа исполнительной власти Нижегородской области.



Правительство Нижегородской области вправе самостоятельно принять решение о формировании дополнительных отраслевых блоков ЦУР, по которым поступает наибольшее количество обращений, сообщений граждан и юридических лиц.»;

6) пункт 5.1 изложить в следующей редакции:

«5.1. Оператор ЦУР:

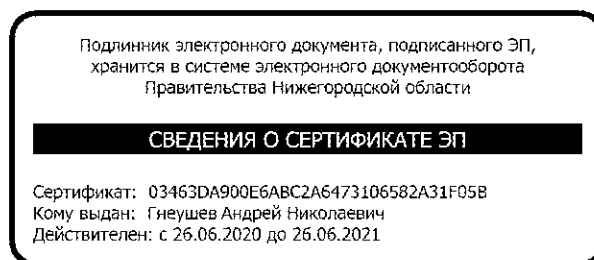
осуществляет координацию деятельности органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию ЦУР;

определяет основные направления развития ЦУР, представляет на утверждение заместителю Губернатора Нижегородской области в соответствии с пунктом 10 постановления Правительства Нижегородской области от 1 апреля 2020 г. № 247 «О создании Центра управления регионом Нижегородской области» планы развития ЦУР и контролирует их исполнение.»;

7) пункт 6.2 признать утратившим силу.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

И.о.Губернатора



А.Н.Гнеушев