

ПРАВИТЕЛЬСТВО НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 1 АПРЕЛЯ 2020 ГОДА № 247

О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

(с изменениями на 1 июня 2021 года)

Документ с изменениями, внесенными:
постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#)

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:

(преамбула изложена в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. [предыдущую редакцию](#))

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. (пункт 1 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. [предыдущую редакцию](#))

2. Утвердить прилагаемое [Положение о Центре управления регионом Нижегородской области](#).

3. Определить министерство информационных технологий и связи Нижегородской области органом исполнительной власти Нижегородской области, осуществляющим выработку единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации Центра управления регионом Нижегородской области.

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.

(пункт 4 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. [предыдущую редакцию](#))

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. (пункт 5 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. [предыдущую редакцию](#))

6. Министерству информационных технологий и связи Нижегородской области разработать и ввести в действие:

6.1. Планы мероприятий по развитию Центра управления регионом Нижегородской области в соответствии с требованиями Методических рекомендаций по созданию и вводу в эксплуатацию ситуационных центров, работающих по единому регламенту взаимодействия, утвержденных решением Межведомственной комиссии по координации деятельности федеральных органов исполнительной власти по созданию системы распределенных ситуационных центров, работающих по единому регламенту взаимодействия (протокол от 7 мая 2015 г. № 2), - в срок до 1 июня 2020 г.

6.2. Подпункт утратил силу постановлением Правительства Нижегородской области от 01.06.2021 № 449 - см. предыдущую редакцию

6.3. Регламент функционирования и информационного обеспечения Центра управления регионом Нижегородской области (далее - Регламент) в целях своевременного предоставления актуальной информации органами исполнительной власти Нижегородской области - в срок до 1 апреля 2020 г.

7. Органам исполнительной власти Нижегородской области обеспечить предоставление сведений в Центр управления регионом Нижегородской области в порядке и с периодичностью, установленными Регламентом, начиная с момента вступления в силу Регламента.

8. Рекомендовать органам местного самоуправления Нижегородской области, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Нижегородской области обеспечить предоставление сведений в Центр управления регионом Нижегородской области в порядке и с периодичностью, установленными Регламентом, начиная с момента вступления Регламента в силу.

9. Рекомендовать органам местного самоуправления Нижегородской области создать муниципальные Центры управления муниципалитетом.

10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Нижегородской области Гнеушева А.Н. (пункт 10 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области от 01.06.2021 № 449 - см. предыдущую редакцию)

11. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор

Г.С.Никитин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Нижегородской области
от 1 апреля 2020 г. № 247

(Положение в ред. постановления Правительства Нижегородской области от 01.06.2021 № 449)

ПОЛОЖЕНИЕ

О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

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.

(пункт 1.1 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию)

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.

(пункт 1.2 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию)

1.3. Настоящее Положение о ЦУР описывает условия функционирования ЦУР в мирное время, в том числе, при введении режима повышенной готовности или возникновении чрезвычайных (кризисных) ситуаций. Функционирование ЦУР в условиях военного времени и в особый период регламентируется отдельными нормативными правовыми документами.

2. Технологический состав ЦУР

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.

(пункт 2.1 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию)

3. Задачи и основные направления деятельности ЦУР

(раздел 3 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию)

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. Участники ЦУР

4.1. Оператором ЦУР является министерство внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области (далее - Оператор ЦУР). (пункт 4.1 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию)

4.2. Техническим оператором ЦУР является государственное автономное учреждение Нижегородской области "Центр координации проектов цифровой экономики", являющееся подведомственной организацией министерства информационных технологий и связи Нижегородской области (далее - Технический оператор ЦУР).

4.3. Пользователями ЦУР являются:

Губернатор Нижегородской области;

должностные лица, входящие в состав Правительства Нижегородской области;

государственные гражданские служащие Нижегородской области;

сотрудники, занимающие должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Нижегородской области, государственным должностям Нижегородской области;

работники государственных учреждений и/или организаций Нижегородской области.

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. (пункт 4.4 введен постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#))

5. Полномочия оператора ЦУР

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. (пункт 5.1 изложен в новой редакции постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию)

5.2. Технический оператор ЦУР:

осуществляет выработку единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации ЦУР;

реализует информационно-аналитическое обеспечение ЦУР;

определяет порядок обращения с информацией в ЦУР: виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными системами;

осуществляет сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в Нижегородской области;

осуществляет разработку и поддержание в актуальном состоянии Регламента функционирования и информационного обеспечения ЦУР;

осуществляет контроль исполнения Регламента функционирования и информационного обеспечения ЦУР, качества и верификации предоставляемых данных и в случае выявления нарушений, направляет обращения о необходимости их устранения руководителям органов исполнительной власти Нижегородской области, допустивших нарушения;

отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств ЦУР, информационно-аналитическое и техническое обеспечение ЦУР;

осуществляет предоставление доступа к информационным системам ЦУР (включая удаленный доступ), доступ в сеть Интернет, взаимодействие с внутренними и внешними информационными системами;

отвечает за выполнение требований по защите информации в ЦУР.

6. Функционирование ЦУР

6.1. Организация работы ЦУР осуществляется в соответствии с Регламентом функционирования и информационного обеспечения ЦУР (далее - Регламент функционирования) с соблюдением требований по защите информации, установленных Регламентом функционирования. В Регламенте функционирования определяются обязанности Пользователей ЦУР. Регламент функционирования согласовывается с руководителями органов исполнительной власти Нижегородской области, участвующих в процессе функционирования ЦУР, и утверждается Техническим оператором ЦУР.

Обеспечение эксплуатации помещений, инженерных систем жизнеобеспечения и безопасности, за исключением сетей телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в которых расположен ЦУР, осуществляется Оператором ЦУР.

6.2. Пункт утратил силу постановлением Правительства Нижегородской области [от 01.06.2021 № 449](#) - см. предыдущую редакцию

6.3. Развитие ЦУР осуществляется в соответствии с Планом мероприятий по развитию ЦУР, включающим перечень мероприятий по развитию и модернизации информационных систем ЦУР, программно-технических средств, средств связи и передачи данных, средств защиты информации, обслуживания технических средств ЦУР.

*Документ получен из эталонного банка
данных правовой информации Губернатора
и Правительства Нижегородской области*