

## ГУБЕРНАТОР ПЕРМСКОГО КРАЯ

### УКАЗ

#### ОТ 16 ИЮЛЯ 2020 ГОДА N 105

#### О СОЗДАНИИ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ПЕРМСКОГО КРАЯ

(с изменениями на 23 марта 2021 года)

(в ред. [Указов Губернатора Пермского края от 26.10.2020 N 145, от 23.03.2021 N 42](#))

В целях обеспечения деятельности губернатора Пермского края, Правительства Пермского края, исполнительных органов государственной власти Пермского края, государственных органов Пермского края при реализации функций оценки, анализа и прогнозирования ситуации, стратегического, текущего и оперативного планирования, мониторинга и контроля исполнения управленческих решений постановляю:

1. Создать Центр управления регионом Пермского края как координационный орган, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности, предназначенной для обеспечения деятельности губернатора Пермского края, Правительства Пермского края, исполнительных органов государственной власти Пермского края, государственных органов Пермского края при реализации функций оценки, анализа и прогнозирования ситуации, стратегического, текущего и оперативного планирования, мониторинга и контроля исполнения управленческих решений.

(в ред. [Указа Губернатора Пермского края от 23.03.2021 N 42](#))

2. Утвердить прилагаемое Положение о Центре управления регионом Пермского края.

3. Определить:

3.1. Министерство информационного развития и связи Пермского края (далее - Министерство) исполнительным органом государственной власти Пермского края, уполномоченным на выработку и реализацию единой технической политики, в том числе приобретение товаров, работ, услуг, при создании и функционировании Центра управления регионом Пермского края в части создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации, вывода из эксплуатации информационных систем, приобретения прав на программы для электронных вычислительных машин, услуг (работ) в сфере информационно-коммуникационных технологий, технических средств информационных систем, компьютеров и периферийного оборудования, коммуникационного оборудования за счет средств бюджета Пермского края;

(п. 3.1 в ред. [Указа Губернатора Пермского края от 23.03.2021 N 42](#))

3.2. Аппарат Правительства Пермского края (далее - Аппарат) государственным органом Пермского края, осуществляющим обеспечение эксплуатации помещений, инженерных систем жизнеобеспечения и безопасности, находящихся в ведении Аппарата, в которых расположен Центр управления регионом Пермского края.

(в ред. [Указа Губернатора Пермского края от 23.03.2021 N 42](#))

4. Министерству не позднее 1 августа 2020 года обеспечить утверждение правовыми актами Министерства:

4.1. плана мероприятий по созданию, развитию и эксплуатации Центра управления регионом Пермского края;

4.2. регламента функционирования и информационного обеспечения деятельности Центра управления регионом Пермского края (далее - регламент);

4.3. по согласованию с Аппаратом инструкции по пропускному и объектовому режиму Центра управления регионом Пермского края.

5. Исполнительным органам государственной власти Пермского края, государственным органам Пермского края обеспечить предоставление сведений в Центр управления регионом Пермского края в порядке и с периодичностью, установленными регламентом.

6. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти в Пермском крае обеспечить предоставление сведений в Центр управления регионом Пермского края в порядке и с периодичностью, установленными регламентом.

7. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Пермского края:

7.1. создать на территории муниципальных образований центры управления муниципалитетом;

7.2. обеспечить предоставление сведений в Центр управления регионом Пермского края в порядке и с периодичностью, установленными регламентом.

8. Настоящий Указ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

9. Контроль за исполнением указа оставляю за собой.

(в ред. [Указа Губернатора Пермского края от 23.03.2021 N 42](#))

Временно исполняющий обязанности  
губернатора Пермского края  
Д.Н.МАХОНИН

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Указом**  
**губернатора**  
**Пермского края**  
**от 16.07.2020 N 105**

## ПОЛОЖЕНИЕ О ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ПЕРМСКОГО КРАЯ

(в ред. [Указа Губернатора Пермского края от 23.03.2021 N 42](#))

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок создания и деятельности Центра управления регионом Пермского края (далее - ЦУР ПК), являющегося координационным органом (проектный офис), обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, предусмотренному настоящим Положением, состав которого определяется распоряжением губернатора Пермского края.

1.2. ЦУР ПК осуществляет:

1.2.1. 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 Пермского края, государственные органы Пермского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Пермского края, территориальные государственные внебюджетные фонды, подведомственные государственным органам Пермского края, органам местного самоуправления муниципальных образований Пермского края организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах Пермского края (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;

1.2.2. взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР ПК;

1.2.3. оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР ПК через взаимодействие с органами и организациями;

1.2.4. предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Пермского края.

1.3. В настоящем Положении используются термины и определения в значениях, определенных федеральным законодательством.

1.4. ЦУР ПК в своей деятельности руководствуется законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, а также настоящим Положением.

## **II. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦУР ПК**

2.1. Задачами ЦУР ПК являются:

2.1.1. мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

2.1.1.1. анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в Пермском крае;

2.1.1.2. структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2.1.1.3. мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по каналам связи, указанным в пункте 1.2.1 настоящего Положения;

2.1.1.4. сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

2.1.1.5. сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2.1.2. формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

2.1.2.1. обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в Пермском крае;

2.1.2.2. обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

2.1.2.3. мониторинга работы органов и организаций в Пермском крае для отчета лицам, предусмотренным пунктом 3.1 настоящего Положения;

2.1.2.4. выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций в Пермском крае с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

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

2.1.4. 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 Пермском крае оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.1.5. выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Пермском крае с гражданами и юридическими лицами;

2.1.6. проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций в Пермском крае;

2.1.7. 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 ПК;

2.1.8. проведение образовательных семинаров для профильных специалистов в Пермском крае;

2.1.9. координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций в Пермском крае в средствах электронной массовой коммуникации на территории Пермского края;

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

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

2.2.1. направление "Обратная связь":

2.2.1.1. трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Пермском крае;

2.2.1.2. разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Пермском крае;

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

2.2.2. направление "Обучение":

2.2.2.1. обучение и повышение квалификации сотрудников органов и организаций Пермского края, сотрудников центра компетенций, включая сотрудников обособленных подразделений центра компетенций в Пермском крае;

2.2.3. направление "Информирование":

2.2.3.1. информирование о работе федеральных и региональных органов власти, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2.2.3.2. 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 ПК;

2.2.3.3. обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

2.2.3.4. 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;

2.2.3.5. 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)";

2.2.4. направление "Процессы и методология":

2.2.4.1. трансформация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Пермском крае;

2.2.4.2. устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Пермском крае;

2.2.4.3. использование в отраслевых блоках ЦУР ПК информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Пермском крае.

### **III. СТРУКТУРА ЦУР ПК**

3.1. Создание и функционирование ЦУР ПК обеспечивают:

3.1.1. куратор ЦУР ПК - губернатор Пермского края, несущий персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР ПК;

3.1.2. ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР ПК - руководитель Администрации губернатора Пермского края, несущий персональную ответственность за исполнение мероприятий плана ("дорожной карты") по созданию и функционированию ЦУР ПК, за исключением вопросов, предусмотренных пунктом 3.1 указа, утвердившего настоящее Положение;

3.1.3. ответственные за отраслевые блоки ЦУР ПК - должностное лицо в должности не ниже заместителя руководителя профильного исполнительного органа государственной власти Пермского края, персонально отвечающее за работу отраслевого блока по следующим социально значимым тематикам:

3.1.3.1. здравоохранение;

3.1.3.2. образование;

3.1.3.3. социальная защита;

3.1.3.4. жилищно-коммунальное хозяйство;

3.1.3.5. твердые коммунальные отходы;

3.1.3.6. дороги;

3.1.3.7. транспорт;

3.1.3.8. энергетика;

3.1.4. руководитель отраслевого блока ЦУР ПК - сотрудник профильного органа или организации, обеспечивающих ежедневную операционную деятельность отраслевого блока ЦУР ПК по аналитике и мониторингу по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций в Пермском крае по всем видам обратной связи, а в случае необходимости - передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок ЦУР ПК.

3.2. В структуру ЦУР ПК входят иные лица, включенные в состав проектного офиса, утверждаемый распоряжением губернатора Пермского края.

#### **IV. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЦУР ПК**

4.1. В целях обеспечения функционирования ЦУР ПК использует:

4.1.1. зал ситуационного центра, предназначенный для обеспечения деятельности губернатора Пермского края, Правительства Пермского края, в том числе для работы с ситуационными центрами, включенными в систему распределенных ситуационных центров;

4.1.2. помещения, предназначенные для обеспечения работы лиц, включенных в структуру ЦУР ПК, в том числе помещения, занимаемые государственным бюджетным учреждением Пермского края "Центр информационного развития Пермского края";

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

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

4.2. Помещения, имеющие особый режим функционирования, используются ЦУР ПК в соответствии с инструкцией по пропускному и объектовому режиму.

4.3. Обеспечение функционирования ЦУР ПК в пределах компетенции осуществляется государственным бюджетным учреждением Пермского края "Центр информационного развития Пермского края".