



ПРАВИТЕЛЬСТВО СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11.08.2025 № 445

О внесении изменений  
в постановление Администрации  
Смоленской области  
от 11.11.2020 № 671

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

Внести в постановление Администрации Смоленской области от 11.11.2020 № 671 «О создании и функционировании проектного офиса «Центр управления регионом» Смоленской области» (в редакции постановления Администрации Смоленской области от 29.12.2021 № 889) следующие изменения:

1) в абзаце первом пункта 3 слова «Департамент Смоленской области по внутренней политике органом исполнительной власти» заменить словами «Министерство Смоленской области по внутренней политике исполнительным органом»;

2) в пункте 4 слова «Департамент цифрового развития Смоленской области органом исполнительной власти» заменить словами «Министерство цифрового развития Смоленской области исполнительным органом»;

3) в пункте 5 слова «Аппарат Администрации Смоленской области органом исполнительной власти» заменить словами «Аппарат Правительства Смоленской области исполнительным органом»;

4) пункты 6 и 7 изложить в следующей редакции:

«6. Определить исполнительными органами Смоленской области, ответственными за работу отраслевых блоков ЦУР по тематикам:

- здравоохранение, – Министерство здравоохранения Смоленской области;
- образование, – Министерство образования и науки Смоленской области;
- социальная защита, – Министерство социального развития Смоленской области;

- жилищно-коммунальное хозяйство, – Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области, Главное управление «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»;

- твердые коммунальные отходы, – Министерство природных ресурсов и экологии Смоленской области;

- энергетика, – Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области;

- дороги, – Министерство транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области;

- транспорт, – Министерство транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области.

7. Министерству здравоохранения Смоленской области (В.Н. Макарова), Министерству образования и науки Смоленской области (Д.С. Хнычева), Министерству социального развития Смоленской области (Е.А. Романова), Главному управлению «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» (А.Л. Альферович), Министерству природных ресурсов и экологии Смоленской области (Е.К. Ким), Министерству жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области (Н.И. Борисов), Министерству транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области (А.В. Егорцев) представлять в Министерство Смоленской области по внутренней политике актуальные сведения по кандидатурам представителей исполнительных органов Смоленской области, ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам, указанным в пункте 6 настоящего постановления, и кандидатурам руководителей отраслевых блоков ЦУР по тематикам, указанным в пункте 6 настоящего постановления, для формирования персонального состава ЦУР.»;

5) в пункте 8 слова «до 1 декабря 2022 года» заменить словами «до 15 декабря 2025 года»;

6) приложения № 1 и 2 изложить в новой редакции (прилагаются).

Губернатор  
Смоленской области



**В.И. Анохин**

Приложение № 1  
к постановлению Администрации  
Смоленской области  
от 11.11.2020 № 671  
(в редакции постановления  
Администрации Смоленской  
области от 29.12.2021 № 889,  
постановления Правительства  
Смоленской области  
от 11.08.2025 № 445)

**СТРУКТУРА**  
**проектного офиса «Центр управления регионом»**  
**Смоленской области**

№ п/п	Состав лиц, участвующих в работе ЦУР	Роль лиц, участвующих в работе ЦУР
1.	Заместитель председателя Правительства Смоленской области, координирующий и контролирующий деятельность Министерства Смоленской области по внутренней политике	куратор ЦУР
2.	Министр Смоленской области по внутренней политике	ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР
3.	Руководитель обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР (по согласованию)	руководитель ЦУР
4.	Руководители/заместители руководителей исполнительных органов Смоленской области по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, дороги, транспорт	ответственные за отраслевые блоки ЦУР
5.	Сотрудники исполнительных органов Смоленской области по тематикам: здравоохранение, образование, социальная защита, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, дороги, транспорт	руководители отраслевых блоков ЦУР
6.	Министр цифрового развития Смоленской области	технический администратор ЦУР

Приложение № 2  
к постановлению Администрации  
Смоленской области  
от 11.11.2020 № 671 (в редакции  
постановления Администрации  
Смоленской области от  
29.12.2021 № 889,  
постановления Правительства  
Смоленской области  
от 11.08.2025 № 475)

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о проектном офисе «Центр управления регионом»** **Смоленской области**

### **1. Общие положения**

1.1. Проектный офис «Центр управления регионом» Смоленской области является проектным офисом, осуществляющим:

- координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, в том числе граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, юридических лиц любых организационно-правовых форм и форм собственности вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане, юридические лица), поступающих в исполнительные органы Смоленской области и подведомственные им организации, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области и подведомственные им организации (далее – органы и организации), в том числе с использованием федеральных, областных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами, юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – обращения и сообщения);

- взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной массовой коммуникации по направлениям и тематикам деятельности ЦУР;

- оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности ЦУР через взаимодействие с органами и организациями;

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

1.2. В своей деятельности ЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Смоленской 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 16.11.2020 № 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».

## 2. Основные цели и задачи ЦУР

2.1. Основными целями деятельности ЦУР являются:

- повышение удовлетворенности жителей Смоленской области за счет сокращения сроков обработки обращений и сообщений граждан, юридических лиц, обеспечения контроля за решением проблем жителей Смоленской области и получения ими качественных ответов;

- формирование для Губернатора Смоленской области, Правительства Смоленской области, исполнительных органов Смоленской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в курируемых отраслях (сферах деятельности);

- достижение показателей деятельности ЦУР, предусмотренных разделом 5 настоящего Положения.

2.2. Задачами ЦУР являются:

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

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

- структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан, юридических лиц;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан, юридических лиц, поступающих по каналам обратной связи;

- сбор информации об удовлетворенности граждан, юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан, юридических лиц;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

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

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

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

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

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

4) выявление, анализ лучших практик цифровой трансформации государственного и муниципального управления в целях оптимизации процессов государственного и муниципального управления, повышения эффективности деятельности органов и организаций и (или) повышения качества оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами, юридическими лицами;

6) проведение совместно с Центром компетенций ЦУР аналитических исследований по удовлетворенности граждан, юридических лиц действиями органов и организаций;

7) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации, целевых групп граждан, юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация информационных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан, юридических лиц по тематикам работы ЦУР;

8) проведение совместно с Центром компетенций ЦУР мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации работников органов и организаций по направлениям деятельности ЦУР;

9) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», методическое обеспечение ведения официальных страниц органов и организаций, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

10) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций;

11) формирование рейтинга органов и организаций, лиц, ответственных за отраслевые блоки, по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения и сообщения граждан, юридических лиц по всем видам обратной связи;

12) участие совместно с Центром компетенций ЦУР в реализации комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей средств электронной массовой коммуникации и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и по распространению достоверной информации;

13) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического развития Смоленской области.

### **3. Функциональные обязанности лиц, участвующих в работе ЦУР**

3.1. Состав лиц, участвующих в работе ЦУР, утверждается распоряжением заместителя председателя Правительства Смоленской области, являющегося куратором ЦУР, в соответствии с установленной структурой ЦУР.

#### **3.2. Куратор ЦУР:**

- обеспечивает разработку и принятие правовых актов, необходимых для организации деятельности ЦУР, выполнения стоящих перед ЦУР задач;
- определяет основные направления развития ЦУР;
- координирует взаимодействие исполнительных органов Смоленской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области;
- утверждает паспорта проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР и сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- утверждает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- организует взаимодействие ЦУР с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России), а также с Центром компетенций ЦУР по вопросам деятельности ЦУР;
- несет персональную ответственность за создание и функционирование ЦУР, достижение обязательных показателей деятельности ЦУР, устанавливаемых в соответствии с разделом 5 настоящего Положения;
- утверждает дополнительные целевые показатели, планируемые к достижению в рамках деятельности ЦУР, в случае принятия решения о необходимости их установления в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

#### **3.3. Ответственный исполнитель по созданию и функционированию ЦУР:**

- обеспечивает организацию деятельности исполнительных органов Смоленской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области при реализации мероприятий по созданию, развитию и функционированию ЦУР;
- несет персональную ответственность за исполнение мероприятий «дорожной карты» по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;
- разрабатывает основные направления развития ЦУР, представляет их на утверждение куратору ЦУР;
- обеспечивает ежеквартальное представление в Центр компетенций ЦУР отчетов об исполнении мероприятий «дорожной карты» по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;
- в случае необходимости привлекает к работе ЦУР представителей органов и организаций.

#### 3.4. Руководитель ЦУР:

- обеспечивает разработку и ежегодную актуализацию «дорожной карты» по созданию и обеспечению функционирования ЦУР;
- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью ЦУР;
- обеспечивает текущую деятельность ЦУР;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР;
- проводит анализ реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР, а также представляет отчет о ходе их реализации;
- разрабатывает сводные планы проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- согласовывает проекты паспортов проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- согласовывает отчеты о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;
- обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора ЦУР;
- обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в ЦУР в соответствии с поставленными перед ЦУР задачами.

#### 3.5. Ответственные за отраслевые блоки ЦУР:

- обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;
- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в ЦУР с учетом количества обращений и сообщений по курируемой отрасли (в сфере деятельности);
- обеспечивают реализацию задач ЦУР в части курируемых отраслевых блоков;
- обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;
- обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;
- представляют куратору ЦУР предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности ЦУР;
- представляют куратору ЦУР предложения по синхронизации работы ЦУР с региональными проектами и программами, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» (далее – Указ Президента Российской Федерации № 309), и национальными программами и проектами Российской Федерации;
- обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы в Смоленской области с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации № 309;

- несут персональную ответственность за достижение обязательных показателей деятельности ЦУР по курируемым тематикам.

3.6. Руководители отраслевых блоков ЦУР обеспечивают ежедневную операционную деятельность соответствующего отраслевого блока ЦУР:

- по анализу обращений, сообщений граждан, юридических лиц в адрес исполнительных органов Смоленской области или подведомственных им организаций, ответственных за работу отраслевых блоков ЦУР в Смоленской области, по всем видам обратной связи;

- по подготовке информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Смоленской области в соответствующей отрасли.

3.7. Технический администратор ЦУР:

- обеспечивает надлежащую эксплуатацию и обслуживание технических средств ЦУР;

- обеспечивает предоставление доступа к информационным системам ЦУР (включая удаленный доступ), доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» участникам ЦУР на основании полученной от ответственного исполнителя ЦУР заявки, взаимодействие ЦУР с внутренними и внешними информационными системами;

- обеспечивает координацию деятельности органов и организаций, а также отраслевых блоков ЦУР по тематикам с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Смоленской области, в том числе с учетом соответствующих национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации № 309;

- обеспечивает выполнение требований по защите информации в ЦУР в пределах полномочий технического администратора ЦУР.

#### 4. Деятельность ЦУР

4.1. Деятельность ЦУР предусматривает следующие направления, обеспечивающие достижение показателей работы ЦУР:

1) направление «Обратная связь», в рамках которого осуществляется трансформация процессов обработки обращений и сообщений граждан, юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций:

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

- 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 работников органов и организаций, сотрудников обособленного подразделения Центра компетенций ЦУР;

3) направление «Информирование», в рамках которого с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории

осуществляется:

- информирование о работе территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов и организаций, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечение адресного информирования граждан, юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности ЦУР;

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

- обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Смоленской области, 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 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 социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

4) направление «Цифровая трансформация», в рамках которого осуществляется:

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

- использование ЦУР, 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, юридических лиц, поступающих в органы и организации.

4.2. ЦУР осуществляет следующие функции:

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан, юридических лиц;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений граждан, юридических лиц по тематикам отраслевых блоков ЦУР;

- осуществляет проверку и свод информации о реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- обеспечивает рейтингование органов и организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения и сообщения по всем видам обратной связи;

- участвует в контрольных мероприятиях, организованных Минцифры России, Центром компетенций ЦУР в отношении проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- представляет по запросу Минцифры России документы и материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР;

- представляет по запросу Центра компетенций ЦУР аналитические и иные материалы о реализации проектов (программ) по тематикам деятельности ЦУР;

- осуществляет оценку обязательных показателей работы ответственных за отраслевые блоки ЦУР по тематикам, свод и проверку данных по итогам оценки;

- обеспечивает учет уровня занятости жителей Смоленской области по отраслевым блокам ЦУР, подготавливает куратору ЦУР предложения по кадровому усилению состава ЦУР.

4.3. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании ЦУР, осуществляются с использованием портала ЦУР.

Информация, вносимая на портале ЦУР, приравнивается к официальному письму (отчету), направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

4.4. Перечень региональных проблем для работы ЦУР формируется на основании данных тепловой карты, а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов.

4.5. Состав категорий региональных проблем для работы ЦУР формируется на основе данных тепловой карты. Категории региональных проблем для работы ЦУР определяются по каждой отраслевой тематике.

4.6. По каждой из категорий региональных проблем ЦУР обеспечивает выполнение целевых показателей, устанавливаемых в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

4.7. В целях выполнения возложенных задач и функций ЦУР вправе:

- запрашивать любые материалы, относящиеся к созданию и функционированию ЦУР, у Минцифры России, Центра компетенций ЦУР;

- вносить куратору ЦУР предложения о формировании дополнительных отраслевых блоков и расширении тематик деятельности ЦУР;

- запрашивать информацию и материалы, необходимые для функционирования ЦУР, в исполнительных органах Смоленской области, органах местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области;

- проводить мероприятия по интеграции работы ЦУР в рамках существующей организационной структуры исполнительных органов Смоленской области;

- по согласованию с Центром компетенций ЦУР представлять куратору ЦУР дополнительные показатели деятельности ЦУР.

4.8. При осуществлении своей деятельности ЦУР взаимодействует с Ситуационным центром Губернатора Смоленской области путем:

- предоставления и обмена информацией;

- проведения взаимных консультаций, совместных рабочих встреч и других мероприятий в целях выработки предложений для Губернатора Смоленской области по вопросам, связанным с реализацией его полномочий;
- разработки, принятия и реализации совместных рабочих документов (протоколов, соглашений, планов мероприятий («дорожных карт»);
- формирования совещательных органов, рабочих групп.

## **5. Показатели деятельности ЦУР**

5.1. В ходе функционирования ЦУР должно быть обеспечено выполнение показателей деятельности ЦУР в рамках направлений, предусмотренных пунктом 4.1 раздела 4 настоящего Положения.

5.2. Целевые значения обязательных показателей деятельности ЦУР достигаются путем:

- использования единой методологии Центра компетенций ЦУР при создании и обеспечении функционирования ЦУР;
- оказания содействия в реализации мероприятий федеральных проектов, осуществляемых за счет средств федерального бюджета в интересах Смоленской области;
- реализации мероприятий областных государственных программ, а также региональных проектов, осуществляемых за счет средств областного бюджета.

5.3. По решению куратора ЦУР могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках деятельности ЦУР, исходя из необходимости и достаточности для достижения результатов федерального, регионального или ведомственного проекта.