



Российская Федерация
Новгородская область
АДМИНИСТРАЦИЯ ДЕМЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

15.05.2025 № 39-рг

р.п. Демянск

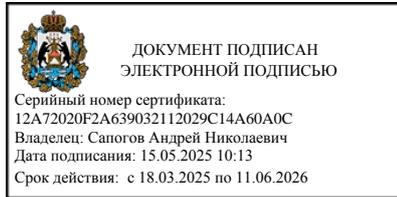
О создании муниципального центра управления

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и ком-муникаций «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», пункта 17 протокола очередного выездного заседания Правительства Новгородской области от 20.08.2024 № 13/ЗП:

1. Создать муниципальный центр управления Демянского муниципального округа в форме проектного офиса и утвердить его состав.
2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления Демянского муниципального округа.
3. Утвердить прилагаемый состав муниципального центра управления Демянского муниципального округа.
4. Утвердить прилагаемый Порядок работы с информационными рисками.

5. Опубликовать распоряжение в Информационном Бюллетене Демянского муниципального округа и разместить на официальном сайте Администрации Демянского муниципального округа.

Глава округа



А.Н. Сапогов

Положение

о муниципальном центре управления Демянского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Демянского муниципального округа (далее МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию округа и муниципальные учреждения, 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;

координацию взаимодействия Администрации округа и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Демянского муниципального округа.

1.2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской 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 ноября 2020 года № 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. Цель и задачи МЦУ

2.1. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

2.2. МЦУ осуществляет следующие задачи:

2.2.1. Анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации округа и муниципальных учреждений с целью:

структурирования сообщений и обращений;

определения проблематики муниципального образования;

выявления локальных проблем;

контроля сроков и качества подготовленных ответов на сообщения и обращения;

2.2.2. Анализ удовлетворенности граждан и юридических лиц ответами, направленными Администрацией округа и муниципальными учреждениями на обращения и сообщения;

2.2.3. Анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, относящихся к типу «Решаемые», с целью принятия мер по увеличению количества фактически решенных проблем и минимизации количества сообщений и обращений, на которые Администрацией округа и муниципальными учреждениями предоставляются разъяснительные ответы;

2.2.4. Формирование сводного анализа с целью выявления слабых сторон и выработки плана мероприятий по улучшению качества работы Администрации округа и муниципальных учреждений с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц;

2.2.5. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации округа и муниципальных учреждений;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

работы Администрации округа и муниципальных учреждений для отчета Главе округа;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации округа и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с

использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

2.2.6. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации округа и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы взаимодействию Администрации округа и муниципальных учреждений;

2.2.7. Выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения на территории округа оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.2.8. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации округа и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами;

2.2.9. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями взаимодействию Администрации округа и муниципальных учреждений на территории Демянского муниципального округа;

2.2.10. Проведение совместно с Центром управления регионом Новгородской области мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации работников по направлениям деятельности МЦУ;

2.2.11. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации округа в средствах массовой коммуникации на территории Новгородской области, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2.2.12. 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, адаптация информационных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по направлениям и тематикам работы МЦУ;

2.2.13. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности Администрации округа;

2.2.14. Организация работы по отработке информационных рисков в соответствии с приложением к настоящему Положению;

2.2.15. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Демянского муниципального округа.

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией округа, муниципальными учреждениями, Центром управления регионом Новгородской области.

2.4. МЦУ:

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ для предоставления Главе округа;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

разрабатывает «дорожные карты» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций;

формирует и внедряет в работу лучшие практики цифровой трансформации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений;

вырабатывает управленческие решения на основе информационных рисков или обращений, сообщений граждан;

предоставляет по запросу ЦУР Новгородской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, аналитические материалы по направлениям и тематикам деятельности МЦУ.

3. Структура МЦУ

3.1. МЦУ объединяет в своей составе следующих ответственных лиц:

руководитель МЦУ в лице заведующего отделом информационного обеспечения Администрации Демянского муниципального округа;

куратор МЦУ в лице управляющего делами Администрации Демянского муниципального округа;

3.2. Куратор МЦУ:

определяет основные направления и тематики деятельности МЦУ;

определяет направления развития МЦУ;

осуществляет координацию деятельности Администрации округа при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

координирует деятельность при подготовке к проведению мероприятий МЦУ.

3.3. Руководитель МЦУ:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и юридических лиц обращений и сообщений по всем каналам связи;

координирует взаимодействие ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами в рамках работы МЦУ;

обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Администрации
округа от 15.05.2025 № 39-рг

СОСТАВ

муниципального центра управления Демянского муниципального округа

- | | | |
|----------------|---|--|
| Васильев В.Н. | - | заведующий отделом информационного обеспечения Администрации округа, руководитель МЦУ |
| Лебедева И.В. | - | управляющий делами Администрации округа, куратор МЦУ |
| Васильева С.Г. | - | начальник управления по организационным и общим вопросам Администрации округа |
| Киселева С.А. | - | главный специалист управления по организационным и общим вопросам Администрации округа |
| Кузнецова С.В. | - | ведущий специалист отдела информационного обеспечения Администрации Демянского муниципального округа |
| Михайлов С.Ю. | - | начальник управления правового обеспечения Администрации округа |
| Шенгоф Н.В. | - | первый заместитель Главы Администрации Демянского муниципального округа |
| Шацкий А.А. | - | заместитель Главы Администрации округа |

Порядок
работы с информационными рисками

Площадкой для коммуникации участников по работе с информационными рисками определен алерт-чат «МЦУ-ПИЛОТ», созданный в телеграм-канале.

К задачам сотрудника МЦУ относятся:

1. Мониторинг районных пабликов и чатов с жителями.

На ежедневной основе сотрудник МЦУ осуществляет мониторинг публикаций в районных пабликах и чатах с жителями с целью выявления информационных рисков и определения рискогенных тем муниципального уровня. В случае обнаружения, информация направляется в алерт-чат.

2. Участие в отработке информационных рисков.

Отработка информационного риска: верификация информации, уведомление о неизвестных обстоятельствах, информирование о принятых и планируемых мерах. Взаимодействие с администрациями муниципалитетов для оперативного реагирования с учетом уровня критичности риска.

Сотрудник МЦУ контролирует размещение официальных ответов и предоставляет информацию о публикации отработки информационного риска в чат в следующем формате:

комментарий, содержащий текст отработки с указанием площадок для его размещения;

ссылки на публикации (региональные и федеральные СМИ или страницу уполномоченного органа/персоны), где размещена отработка информационного риска.

Сотрудник МЦУ отслеживает реакцию населения на размещенные ответы. Риск считается отработанным при отсутствии дальнейшего распространения/отсутствия негативной соцреакции.

3. Подготовка и реализация превентивных кампаний.

С целью предупреждения возникновения информационных рисков, сотрудник МЦУ направляет в чат информацию об имеющихся социально-значимых темах, требующих проведения превентивных кампаний, принимает участие в их подготовке и реализации. Формирование перечня потенциальных информационных угроз, имеющих сезонный/ежегодный характер.