

**Российская Федерация
Новгородская область**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУДОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№
г.Чудово

О создании муниципального центра управления

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 6 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 г. № 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», пункта 3 протокола очередного выездного заседания Правительства Новгородской области от 05.02.2025 № 1/3П, Администрация Чудовского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать муниципальный центр управления Чудовского муниципального округа в форме проектного офиса и утвердить его состав.
2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления Чудовского муниципального округа.
3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы администрации Чудовского муниципального района Мещерякову О.Ю.
4. Опубликовать постановление в бюллетене «Чудовский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Чудовского муниципального района.

Проект подготовил и завизировал:
заведующая отделом
организационно-контрольной работы

Т.Б. Юхнова

Согласовано:

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Чудовского муниципального района
от №

СОСТАВ

Муниципального центра управления Чудовского муниципального округа

- | | | |
|------------------|---|--|
| Мещерякова О.Ю. | - | заместитель Главы администрации Чудовского муниципального района, куратор МЦУ |
| Юхнова Т.Б. | - | заведующий отделом организационно-контрольной работы Администрации Чудовского муниципального района, руководитель МЦУ |
| Голубенцова Л.В. | - | консультант отдела организационно-контрольной работы Администрации Чудовского муниципального района, ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» |
| Лысюк Т.С. | - | главный служащий по связям с общественностью отдела организационно-контрольной работы Администрации Чудовского муниципального района, ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» |

БЛОК «Дороги, транспорт, жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство, твердые коммунальные отходы, строительство, архитектура»

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Захаренков А.В. | - | первый заместитель Главы администрации Чудовского муниципального района, руководитель блока |
| Члены блока: | | |
| Парамонова Е.А. | - | председатель комитета жилищно-коммунального, дорожного хозяйства, транспорта и благоустройства Администрации Чудовского муниципального района; |
| Куликова Л.В. | - | главный специалист отдела благоустройства, дорожного хозяйства и транспорта Администрации Чудовского муниципального района |
| Михайлова О.А. | - | заместитель председателя комитета - начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства и связи комитета жилищно-коммунального, дорожного хозяйства, транспорта и благоустройства Администрации Чудовского муниципального района |
| Федорова Ю.Э. | - | главный специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства и связи комитета жилищно-коммунального, дорожного хозяйства, транспорта и благоустройства Администрации Чудовского муниципального района; |
| Хатуницкий А.В. | - | директор Муниципального казенного учреждения «Единая дежурно-диспетчерская и транспортно-хозяйственная служба Администрации Чудовского муниципального района»; |
| Шведкина Е.В. | - | председатель комитета строительства, архитектуры и земельно-имущественных отношений Администрации Чудовского муниципального района; |
| Яковлева И.Ю. | - | главный служащий-эксперт отдела благоустройства, |

дорожного хозяйства и транспорта Администрации Чудовского муниципального района;

- Яковлев М.А. - директор МКУ «Городское хозяйство города Чудово»

БЛОК «Социальная политика»

- Лашманова Н.Н. - заместитель Главы администрации Чудовского муниципального района, руководитель блока;
- Данилова Е.В. - председатель комитета образования Администрации Чудовского муниципального района;
- Иванова Е.А. - заведующий отделом по работе с молодежью и межнациональным отношениям;
- Косивченко И.А. - заведующий отделом записи актов гражданского состояния;
- Кузьмина И.В. - главный служащий-эксперт (ЗОЖ) Администрации Чудовского муниципального района;
- Макарова Т.В. - и.о. председателя комитета культуры, спорта и архивного дела Администрации Чудовского муниципального района

БЛОК «Экономика»

- Волкова О.В. - заместитель Главы администрации Чудовского муниципального района, руководитель блока;
- Круглова И.Н. - председатель комитета инвестиций, предпринимательства и сельского хозяйства Администрации Чудовского муниципального района;
- Можжухина М.Б. - Председатель комитета финансов Администрации Чудовского муниципального района

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Чудовского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Чудовского 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 Чудовского муниципального района, муниципальные учреждения 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;

координацию взаимодействия Администрации Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций 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 Чудовского 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 Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций 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 Чудовского муниципального района, муниципальными учреждениями и организациями 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 Чудовского муниципального района, муниципальными учреждениями и организациями предоставляются разъяснительные ответы;

2.2.4. Формирование сводного анализа с целью выявления слабых сторон и выработки плана мероприятий по улучшению качества работы Администрации Чудовского муниципального района, муниципальными учреждениями и организациями 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 Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

работы Администрации Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций для отчета Главе Чудовского муниципального района;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций 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 Чудовского муниципального района муниципальных учреждений и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы при взаимодействии Администрации Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций;

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 Чудовского муниципального 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 Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций с гражданами и юридическими лицами;

2.2.9. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц взаимодействием с Администрацией Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций;

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

2.2.11. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций 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 Чудовского муниципального района, муниципальных учреждений и организаций;

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 Чудовского муниципального округа.

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Чудовского муниципального района, муниципальными учреждениями и организациями, 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 Чудовского муниципального района;

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 в Чудовском муниципальном округе;

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 своем составе следующих ответственных лиц:

руководитель МЦУ – в лице руководителя структурного подразделения, ведущего направление по работе с обращениями граждан;

куратор МЦУ – в лице заместителя Главы администрации муниципального района;

ответственный за работу Администрации муниципального района в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» (далее сотрудник МЦУ);

руководители отраслевых блоков, ответственные исполнители по социально-значимым тематикам блоков.

3.2. Куратор МЦУ:

определяет основные направления и тематики деятельности МЦУ;

определяет направления развития МЦУ;

осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

координирует деятельность структурных подразделений Администрации муниципального района при подготовке к проведению мероприятий МЦУ.

3.3. Руководитель МЦУ – должностное лицо Администрации муниципального района или подведомственного ему учреждения, на которое правовым актом возложены функции руководителя 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.

3.4. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан, поступивших в адрес ответственных получателей по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан

результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

3.5. Ответственный за работу Администрации муниципального района в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы структурных подразделений Администрации Чудовского муниципального района, органов местного самоуправления с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан через систему «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и представление информации по обращениям граждан в части системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».

Приложение
к Положению о муниципальном
центре управления Чудовского
округа

Порядок работы с информационными рисками

Площадкой для коммуникации участников по работе с информационными рисками определен алерт-чат «Администрация Чудовского района», 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 социальной реакции.

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.
