



**Российская Федерация
Новгородская область**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.10.2024 № 1728
г. Пестово

О создании Муниципального
центра управления

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 Перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354, пункта 2 постановления 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», пункта 17 протокола очередного выездного заседания Правительства Новгородской области от 20.08.2024 № 13/ЗП:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Муниципальный центр управления Пестовского муниципального округа в форме проектного офиса.
2. Утвердить прилагаемые:
 - 2.1. Положение о Муниципальном центре управления Пестовского муниципального округа;
 - 2.2. Состав Муниципального центра управления Пестовского муниципального округа;
 - 2.3. Порядок работы с информационными рисками.
3. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Информационный вестник Пестовского муниципального округа» и разместить на

официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Глава
муниципального округа

Е.А.Поварова

Положение о Муниципальном центре управления Пестовского округа

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Пестовского 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 муниципального округа, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации муниципального округа, муниципальные учреждения, подведомственные Администрации муниципального округа, 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа 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 Пестовского 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа 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 муниципального 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 муниципального 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

работы Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа для подготовки отчета Главе муниципального округа;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных

учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы взаимодействию Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа;

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 Пестовского 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа с гражданами и юридическими лицами;

2.2.9. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями взаимодействию Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа на территории Пестовского округа;

2.2.10. Проведение совместно с Центром управления регионом Новгородской области мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации работников Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа по направлениям деятельности МЦУ;

2.2.11. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации муниципального округа в средствах массовой коммуникации на территории Новгородской области, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 9 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 муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального 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 Пестовского муниципального округа.

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией муниципального округа, отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации муниципального округа, муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального округа, 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 Пестовского муниципального 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 в Администрации муниципального округа;

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 - сотрудник Администрации муниципального округа или подведомственного ему учреждения, на которое правовым актом возложены функции руководителя МЦУ;

куратор МЦУ - заместитель Главы Администрации муниципального округа;

ответственный за работу Администрации муниципального округа в системе «Инцидент менеджмент»;

ответственный за работу Администрации округа в системе «Платформа обратной связи»;

руководители 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 Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

координирует деятельность Администрации муниципального округа, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа, муниципальных учреждений, подведомственных Администрации муниципального округа при подготовке к проведению мероприятий МЦУ.

3.3. Руководитель МЦУ – сотрудник Администрации муниципального округа 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. Ответственный за работу Администрации муниципального округа в системе «Инцидент менеджмент»:

осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

проводит рейтингование, анализ работы отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

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

обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан в части системы «Инци-

дент менеджмент».

3.5 Ответственный за работу Администрации муниципального округа в системе «Платформа обратной связи»:

осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

проводит рейтингование, анализ работы отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации муниципального округа с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы «Платформа обратной связи»;

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

обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан в части системы «Платформа обратной связи».

3.6. Руководители блоков МЦУ по тематикам:

обеспечивают взаимодействие курируемого блока с МЦУ;

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

обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых блоков;

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

структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан;

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

проводят сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений ответственными получателями;

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

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 члена проектного офиса МЦУ относятся:

1. Мониторинг районных пабликов и чатов с жителями.

На ежедневной основе член проектного офиса 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.

Член проектного офиса 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.

Член проектного офиса 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, член проектного офиса 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.

Утвержден
постановлением Администрации
муниципального округа
от 29.10.2024 № 1728

Состав
Муниципального центра управления Пестовского муниципального
округа

Виноградова С.Б.	заместитель Главы Администрации муниципального округа, куратор МЦУ
Леонтьева А.Г.	заведующий информационным отделом МАУК «Центр народной культуры и досуга им. А.У. Барановского», руководитель МЦУ
Бронина Е.В.	заведующий отделом информатизации Администрации муниципального округа, ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи», офиса

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

Денисова С.П.	заведующий отделом жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального округа, руководитель блока
---------------	--

Члены блока:

Артамонова А.М.	заведующий отделом по управлению земельными ресурсами Администрации муниципального округа
Гусева Е.Г.	заведующий отделом архитектуры и градостроительства Администрации муниципального округа
Зимницкая О.В.	заведующий отделом дорожной деятельности Администрации муниципального округа
Пухова С.В.	ведущий служащий отдела по управлению имуществом
Серебряков П.В.	директор МБУ «Городское хозяйство»
Белоусова Е.В.	заведующий отделом благоустройства Администрации муниципального округа
Цветкова Т.А.	главный специалист отдела контроля

БЛОК «Социальная политика»

Малышева Т.С. заместитель Главы Администрации муниципального округа, руководитель блока

Члены блока:

Константинова Р.В. заместитель председателя комитета образования Администрации муниципального округа

Михайлова Н.Ю. председатель комитета культуры Администрации муниципального округа

Смирнова Д.О. начальник управления по физической культуре и спорту Администрации муниципального округа

Судакова М.С. главный специалист отдела по молодежной политике и добровольчеству

БЛОК «Экономики, финансов, сельского хозяйства, МСП, проектной деятельности и инвестиций»

Соловьева Е.А. заместитель Главы Администрации муниципального округа, руководитель блока

Члены блока:

Дурнева Л.А. начальник управления экономического развития и инвестиций Администрации муниципального округа

Копыльцова Н.С. заведующий отделом закупок Администрации муниципального округа

БЛОК «Сельские территории»

Лашкина Е.Б. - заведующий организационным отделом Администрации муниципального округа, руководитель блока

Члены блока:

Абрамова О.В. консультант Быковского территориального отдела Администрации муниципального округа

Башляева Е.А. Глава Русско-Пестовского территориального отдела Администрации муниципального округа

Веселова Т.Ю. Глава Лаптевского территориального отдела Администрации муниципального округа

Петрова Н.В. Глава Вятского территориального отдела Администрации муниципального округа

Сальникова И.Г. Глава Охонского территориального отдела Администрации муниципального округа

Слепнева Н.Б.

Глава Богословского территориального отдела Администрации муниципального округа

Удальцов С.А.

Глава Устюцкого территориального отдела Администрации муниципального округа