

Администрация Валдайского муниципального района
Новгородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от №
г. Валдай

**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», Администрация Валдайского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать муниципальный центр управления Валдайского района в форме проектного офиса и утвердить его состав.

2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления Валдайского района (далее МЦУ).

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы администрации муниципального района Михайлову Ю.В.

4. Разместить постановление на официальном сайте Администрации Валдайского муниципального района.

Глава муниципального района

Ю.В. Стадэ

Проект подготовил и завизировал:

Главный специалист комитета по
организационным и общим вопросам
администрации муниципального района

Ю.В. Муромцева

Согласовано:

Заместитель Главы администрации
муниципального района

Ю.В. Михайлова

Заместитель Главы администрации
муниципального района

Ю.Ю. Кокорина

Заместитель Главы администрации
муниципального района

Р.С. Ершов

Председатель комитета по организационным и
общим вопросам администрации муниципального
района

С.В. Перегуда

Главный служащий отдела правового регулирования
администрации муниципального района

О.А. Камаева

Разослать: дело – 2, Михайлова Ю.В – 1, Кокорина Ю.Ю. – 1, Ершов Р.С. – 1, Перегуда С.В. - 1, Муромцева Ю.В. – 1, Шторих В.А. -1, Рыбкин А.В. – 1, Растригина - 1, Попова Е.В. – 1, Дмитриева С.В. – 1, Шевченко Е.М. – 1, Козяр Г.А. – 1, Камаева О.А. – 1, Иленькив Е.Д. – 1, Никитин В.Е. - 1

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
муниципального района
от №

СОСТАВ

Муниципального центра управления Валдайского района

- Михайлова Ю.В. - заместитель Главы администрации муниципального района, куратор МЦУ;
- Перегуда С.В. - председатель комитета по организационным и общим вопросам Администрации муниципального района, руководитель МЦУ;
- Бойцова С.П. - главный специалист отдела информационных технологий Администрации муниципального района, ответственный за работу в госпабликах;
- Муромцева Ю.В. - главный специалист комитета по организационным и общим вопросам Администрации муниципального района, ответственный за работу в госпабликах;
- Шторих В.А. - главный специалист комитета по организационным и общим вопросам Администрации муниципального района, ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».

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

- Кокорина Ю.Ю. - заместитель Главы администрации муниципального района, руководитель блока.

Члены блока:

- Попова Е.В. - заведующий отделом по муниципальному контролю Администрации муниципального района;
- Растригина Е.А. - председатель комитета по управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального района;
- Рыбкин А.В. - заведующий отделом архитектуры, градостроительства и строительства Администрации муниципального района.

БЛОК «Социальная политика, иные вопросы местного значения»

- Ершов Р.С. - заместитель Главы администрации муниципального района, руководитель блока.

Члены блока:

- Дмитриева С.В. - председатель комитета культуры Администрации муниципального района;
- Иленькив Е.Д. - заведующий отделом по молодежной политике Администрации муниципального района;
- Камаева О.А. - заведующий отделом правового регулирования

- Козяр Г.А. - Администрации муниципального района;
- председатель комитета экономического развития
Администрации муниципального района;
- Никитин В.Е. - заведующий отделом информационных технологий
Администрации муниципального района;
- Шевченко Е.М. - председатель комитета образования
Администрации муниципального района.
-

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
муниципального района
от №

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Валдайского района

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Валдайского района (далее МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию Валдайского муниципального района 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 Валдайского муниципального района 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 Валдайского муниципального района.

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 Валдайского муниципального района 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 Валдайского муниципального района 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 Валдайского муниципального района 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 Валдайского муниципального района 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 Валдайского муниципального района и муниципальных учреждений;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

работы Администрации Валдайского муниципального района и муниципальных учреждений для отчета Главе муниципального района;

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

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

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

2.2.11. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации Валдайского муниципального района и подведомственных учреждений в средствах массовой коммуникации, 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 Валдайского

муниципального района;

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 Валдайского муниципального района.

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Валдайского муниципального района, 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 Валдайского 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 Валдайском районе;

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 своём 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 Валдайского 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».

Порядок работы с информационными рисками

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