



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ХОЛМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11.04.2025 № 407

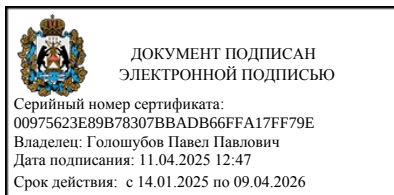
г. Холм

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», пункта 17 протокола очередного выездного заседания Правительства Новгородской области от 20.08.2024 № 13/ЗП, Администрация Холмского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать муниципальный центр управления Холмского округа в форме проектного офиса.
2. Утвердить прилагаемые Положение о муниципальном центре управления Холмского округа и его состав.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации округа Мальцеву Е.А.
4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Холмского муниципального округа в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

**Глава
муниципального округа**



П.П. Голошубов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
округа от 11.04.2025 № 407

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления Холмского округа

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Холмского 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 Холмского муниципального 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 Холмского муниципального 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 Холмского 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 Холмского муниципального 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 Холмского 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 Холмского 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 Холмского муниципального 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 Холмского муниципального округа и муниципальных учреждений;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

работы Администрации Холмского муниципального округа и муниципальных учреждений для отчета Главе муниципального округа;

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

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

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

2.2.11. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации Холмского муниципального 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 Холмского 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 Холмского муниципального округа.

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Холмского муниципального 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 Холмского 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 Холмском 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 Управляющего делами Администрации муниципального округа;

ответственный за работу Администрации муниципального округа 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 округа при подготовке к проведению мероприятий МЦУ.

3.3. Руководитель МЦУ – должностное лицо 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. 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 округа 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 Холмского муниципального округа, 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 пабликов и чатов с жителями муниципального округа.

На ежедневной основе сотрудник МЦУ осуществляет мониторинг публикаций в пабликах и чатах с жителями муниципального округа 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 территориальными отделами муниципалитета 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.

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
округа от 11.04.2025 № 407

СОСТАВ муниципального центра управления Холмского округа

Мальцева Е.А.	-	Управляющий делами Администрации округа, куратор МЦУ;
Александрова О.В.	-	начальник отдела по организационным и правовым вопросам Администрации округа, руководитель МЦУ;
Романова Е.В.	-	главный служащий отдела по организационным и правовым вопросам Администрации округа, ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».
БЛОК «Дороги, транспорт, жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство, твердые коммунальные отходы, строительство, архитектура, экономики, туризма, финансов, сельского хозяйства, проектной деятельности и инвестиций»		
Чиркова Т.В.	-	первый заместитель Главы Администрации муниципального округа, руководитель блока.
Члены блока:		
Михайлова В.А.	-	начальник отдела имущественных отношений и земельных вопросов Администрации округа;
Зайцев А.В.	-	директор Муниципального бюджетного учреждения «Служба заказчика Холмского городского поселения»;
Лебедева А.Ю.	-	начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации округа;
Запольскайте Е.Г.	-	начальник отдела экономики и природопользования Администрации округа;
Петров В.А.	-	начальник отдела строительства и дорожного хозяйства Администрации округа;
Елисеева Е.В.	-	ведущий специалист комитета финансов Администрации Холмского муниципального округа.
БЛОК «Социальная политика»		
Рыбинкина Е.А.	-	заместитель Главы Администрации муниципального округа, руководитель блока.
Члены блока:		
Брынёва Е.А.	-	начальник отдела культуры Администрации округа;
Царёва Н.А.	-	начальник отдела образования Администрации округа;
Фёдорова Н.В.	-	начальник отдела записи актов гражданского состояния Администрации округа.
БЛОК «Иные вопросы местного значения»		
Лобекин Н.В.	-	начальник отдела информатизации и цифрового

		развития Администрации округа, руководитель блока.
Члены блока:		
Загайнова Е.В.	-	заместитель Главы Морховского территориального отдела Администрации округа;
Хаббо Г.И.	-	главный специалист Тогодского территориального отдела Администрации округа;
Чиркова Е.И.	-	Глава Красноборского территориального отдела Администрации округа;
Акимова М.А.	-	начальник отдела молодежной политики Администрации округа.