



## АДМИНИСТРАЦИЯ МАРЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.03.2025 № 109

с. Марёво

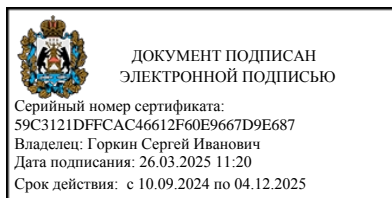
#### **О создании муниципального центра управления**

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

1. Создать муниципальный центр управления Марёвского округа в форме проектного офиса и утвердить его состав.
2. Утвердить прилагаемый состав муниципального центра управления Марёвского округа.
3. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления Марёвского округа.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации муниципального округа Козлову В.В.

5. Опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете «Марёвский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Марёвского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Глава муниципального округа**



**С.И. Горкин**

## СОСТАВ

### Муниципального центра управления Марёвского округа

- Козлова В.В. - Управляющий делами Администрации  
муниципального округа, куратор МЦУ
- Быстревская Н.В. - Заведующая информационным отделом  
Администрации муниципального округа,  
руководитель МЦУ
- Базикова Н.В. - Заведующий отделом по мобилизационной подготовке,  
гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям  
Администрации Марёвского муниципального округа
- Васильева Е.В. - Заведующий отделом по экономическому развитию  
Администрации Марёвского муниципального округа
- Васильева И.Е. - Заместитель председателя Социального комитета  
Администрации Марёвского муниципального округа -  
заведующий отделом образования
- Васильева Н.А. - Заведующий организационным отделом  
Администрации Марёвского муниципального округа
- Ершова С.А. - Председатель Социального комитета Администрации  
Марёвского муниципального округа
- Иванов А.В. - Главный специалист сектора муниципального контроля  
Администрации Марёвского муниципального округа
- Иванова М.В. - Заведующий отделом культуры и спорта Социального  
комитета Администрации Марёвского муниципального  
округа
- Мосягин Н.В. - Главный специалист информационного отдела  
Администрации Марёвского муниципального округа
- Плотникова Т.А. - Заведующий отделом муниципального имущества,  
архитектуры и строительства Администрации  
Марёвского муниципального округа
- Румянцева Л.В. - Заместитель Главы территориального отдела  
Администрации Марёвского муниципального округа
- Филиппов А.А. - Ведущий служащий информационного отдела  
Администрации Марёвского муниципального округа,  
ответственный за работу в системах «Инцидент  
менеджмент», «Платформа обратной связи»
- Федорова М.Ф. - Глава территориального отдела Администрации  
Марёвского муниципального округа
- Шувалова О.Р. - Заведующий отделом ЖКХ, дорожного хозяйства и  
транспорта Администрации Марёвского  
муниципального округа

Ючайко С.А.

Заведующий юридическим отделом Администрации  
Марёвского муниципального округа

Яковлева О.А.

Председатель комитета финансов Администрации  
Марёвского муниципального округа

## ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Марёвского округа

### 1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Марёвского 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 Марёвского 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 Марёвского 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 Марёвского 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 Марёвского 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 Марёвского 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 Администрации Марёвского 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 Марёвского 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 Марёвского муниципального округа и муниципальных учреждений;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

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

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

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

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

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Марёвского 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 Марёвского 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 Марёвском 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 своей 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 структурных подразделений, ответственные исполнители по социально-значимым тематикам.

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 структурных подразделений 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 Марёвского муниципального округа 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».

---