



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ХИСЛАВИЧСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ»
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

27.10.2025 П-800

О создании Муниципального
центра управления
муниципального образования
«Хиславичский муниципальный
округ» Смоленской области

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г., 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», постановления Администрации Смоленской области от 11.11.2020 № 671 «О создании и функционировании проектного офиса «Центр управления регионом» Смоленской области»,

Администрация муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

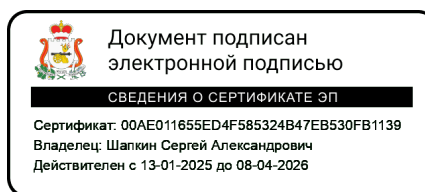
1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области (далее – МЦУ).
2. Утвердить состав МЦУ согласно приложению № 1.

3. Утвердить положение о МЦУ согласно приложению № 2.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области – начальника отдела по сельскому хозяйству Администрации муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области Е.Р. Свистуна.

Глава муниципального образования
«Хиславичский муниципальный округ»
Смоленской области



С.А. Шапкин

Состав
муниципального центра управления муниципального образования
«Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области (МЦУ)

1. **Куратор МЦУ** – Свистун Евгений Романович, заместитель Главы муниципального образования – начальник отдела по сельскому хозяйству
2. **Руководитель МЦУ** – Русских Сергей Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела.
3. **Заместитель руководителя МЦУ** - Крекер Анастасия Сергеевна, главный специалист информационно-аналитического отдела.
4. **Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС):**
 - Русских Сергей Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела;
 - Крекер Анастасия Сергеевна, главный специалист информационно-аналитического отдела.
5. **Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» (ИМ)**
 - Русских Сергей Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела;
 - Крекер Анастасия Сергеевна, главный специалист информационно-аналитического отдела.
6. **Ответственный за работу в системе «Госпаблики»**
 - Русских Сергей Владимирович, начальник информационно-аналитического отдела;
 - Крекер Анастасия Сергеевна, главный специалист информационно-аналитического отдела.

Положение
о муниципальном центре управления муниципального образования
«Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области (МЦУ)

1. Общие положения

В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

«Центр управления регионом Смоленской области» (далее – ЦУР Смоленской области) – сформированный в субъекте Российской Федерации проектный офис, осуществляющий свою деятельность в соответствии с постановлением 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»;

«муниципальный центр управления» (далее – МЦУ) – проектный офис, созданный по решению органов местного самоуправления для организации взаимодействия местных властей и населения;

«информационное поле (округа/региона)» – совокупность веб-сайтов, страниц в социальных сетях и каналов в мессенджерах, имеющих географическое и/или тематическое отношение к соответствующему муниципальному округу либо субъекту Российской Федерации;

«платформа обратной связи» (далее – ПОС) – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

«Инцидент менеджмент» – подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, кроссплатформенного мессенджера Telegram и т.д., иных ресурсов электронных средств массовой информации;

«госпаблики» – официальные страницы органов власти и бюджетных учреждений муниципального уровня в социальных сетях, создаваемые с целью информирования жителей по социально значимым темам, повышения прозрачности

работы, обеспечения оперативной обратной связи с гражданами посредством ответов на вопросы и комментарии;

«система «Госпаблики»» – инструмент автоматизированной публикации контента, позволяющий:

- планировать и публиковать собственный контент;
- использовать готовые шаблоны, предлагаемые ЦУР Смоленской области;
- оперативно распределять контент по релевантным пабликам, в зависимости от их тематики и сферы;
- выгружать аналитические данные для оценки эффективности публикаций.

Безопасность системы обеспечивается авторизацией через ЕСИА, что гарантирует защиту персональных данных и контроль доступа к функционалу.

«обращения» – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

«сообщения» – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

«механизм ускоренного решения» – совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней;

«план («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи» – последовательно изложенный перечень мероприятий, направленных на устранение причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества, а также сокращение сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления;

«социально значимые тематики» – перечень тематик, по которым сформированы отраслевые блоки центров управления регионов, определенных в

рамках пункта 10 Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных постановлением 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» (включая такие тематики как: здравоохранение; образование; социальная защита; жилищно-коммунальное хозяйство; твердые коммунальные отходы; дороги; транспорт; энергетика).

1.2. Задачами МЦУ являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее – граждане и организации), поступающих в Администрацию муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области (далее – Администрация округа), муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация округа (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, системы обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации, включающий в себя:

- анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации округа и ответственных исполнителей;
- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
- выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку плана («дорожной карты») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;
- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
- разработку и внедрение «механизмов ускоренного решения» при обработке обращений и сообщений;
- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;
- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

б) мониторинг информационного поля Хиславичского муниципального округа и регионального информационного поля в целях своевременного выявления

информационных рисков и угроз, связанных с Хиславичским муниципальным округом, и информирования о них Главы муниципального образования «Хиславичский муниципальный округ» Смоленской области (далее также – Глава муниципального образования) и ЦУР Смоленской области;

в) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации округа (её подразделений) и ответственных исполнителей;
- публикаций и комментариев, выявленных в информационном поле;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- мониторинга работы Администрации округа и ответственных исполнителей для отчета Главе муниципального образования;

- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации округа (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

г) сбор и предоставление дополнительных данных о ситуации в муниципальном округе по запросам ЦУР Смоленской области;

д) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;

е) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления;

ж) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации округа и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами;

з) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы МЦУ;

и) проведение образовательных семинаров в сфере деятельности МЦУ;

к) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации округа;

л) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

1.3. Деятельность МЦУ, связанная с обращениями и сообщениями, организуется по социально значимым тематикам.

2. Структура МЦУ

2.1. В целях создания и функционирования МЦУ назначает следующих ответственных лиц за создание и функционирование МЦУ:

- Куратор МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления;
- Руководитель МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления либо подведомственного учреждения, на базе которого муниципальным правовым актом создан МЦУ;
- Заместитель руководителя МЦУ, ответственный за аналитическую работу и отработку информационных рисков;
- Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС);
- Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» (ИМ);
- Ответственный за работу в системе «Госпаблики» учреждений Хиславичского муниципального округа.

При необходимости отдельные ответственные лица могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2. Куратор МЦУ:

- осуществляет контроль за деятельностью МЦУ и его взаимодействием с ЦУР Смоленской области;
- определяет основные направления развития МЦУ;
- координирует деятельность органов местного самоуправления при организации общей деятельности МЦУ, включая реализацию мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний по вопросам функционирования МЦУ;
- осуществляет координацию и контроль за проведением прямых линий, опросов граждан и прочих мероприятий, касающихся общественных голосований в округе.

2.3. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;
- взаимодействует с ЦУР Смоленской области, готовит ответы на запросы ЦУР Смоленской области о подробностях о ситуации в округе;
- контролирует вопрос сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений;
- осуществляет мониторинг информационного поля Хиславичского муниципального округа и регионального информационного поля в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с Хиславичским муниципальным округом;
- информирует о выявленных рисках и угрозах Главу муниципального образования и ЦУР Смоленской области;
- координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
- обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4. Заместитель руководителя МЦУ, ответственный за аналитическую работу и обработку информационных рисков:

- осуществляет мониторинг информационного поля Хиславичского муниципального округа в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с Хиславичским муниципальным округом, и информирует о выявленных рисках и угрозах Главу муниципального образования и ЦУР Смоленской области;
- взаимодействует с ЦУР Смоленской области, готовит ответы на запросы ЦУР Смоленской области о подробностях о ситуации в округе;
- координирует формирование и сопровождение госпабликов Хиславичского муниципального округа;
- отвечает за разработку информационных материалов для информирования населения;
- осуществляет сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;
- ведет анализ, структурирует количество и производит формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

2.5. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС):

- осуществляет функции координатора и куратора в системе ПОС;
- проводит рейтингование работы органов местного самоуправления с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы ПОС;
- осуществляет сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих через ПОС;
- выполняет сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации округа и ответственных исполнителей через систему ПОС, выявляет причины и факторы роста количества обращений;
- обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчета по обращениям граждан и организаций в части работы в ПОС.

2.6. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

- осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;
- проводит рейтингование работы Администрации округа (её структурных подразделений), ответственных исполнителей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;
- осуществляет сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих через систему «Инцидент менеджмент»;
- выполняет сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации

округа и ответственных исполнителей через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

– обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчета по обращениям граждан и организаций в части работы в системе «Инцидент менеджмент».

2.7. Ответственный за работу в системе «Госпаблики» учреждений Хиславичского муниципального округа:

а) координирует работу в системе «Госпаблики», а именно:

- осуществляет координацию деятельности учреждений Хиславичского муниципального округа в системе «Госпаблики», обеспечивая соблюдение единых стандартов и требований;

- в процессе работы использует необходимый функционал в кабинете редакции системы «Госпаблики» в целях консультирования, оказания методической помощи и контроля за соблюдением правил публикации контента;

б) создает и публикует контент, а именно:

- планирует информационный контент для госпабликов;

- создает информационный контент (тексты, изображения, видео);

- использует готовые шаблоны, предоставляемые ЦУР Смоленской области;

- публикует контент в целевых группах учреждений в социальных сетях:

Telegram, Одноклассники, ВКонтакте;

в) ведет мониторинг госпабликов в социальных сетях, включая:

- мониторинг своевременности публикации контента и актуальности размещаемой информации;

- анализ соответствия контента целям и задачам информирования, а также интересам целевой аудитории;

- контроль обязательного размещения федерального и регионального компонента контента в соответствии с установленными требованиями;

- оценку соответствия контента и визуального оформления пабликов установленным стандартам и рекомендациям;

г) производит анализ и готовит отчетность, а именно:

- предоставляет отчетность о работе госпабликов в ЦУР Смоленской области;

- проводит анализ результатов мониторинга и предоставляет рекомендации по улучшению работы администраторам госпабликов.

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией округа, ответственными получателями Администрации округа, ЦУР Смоленской области.

Взаимодействие МЦУ с ЦУР Смоленской области строится в оперативном порядке в сроки, установленные для рассмотрения отдельных обращений граждан.

Взаимодействие МЦУ с ответственными получателями осуществляется посредством электронной почты, телефонной связи в оперативном порядке в сроки, установленные МЦУ для рассмотрения отдельных сообщений.

4. Права МЦУ

В целях реализации возложенных задач МЦУ имеет право:

- рассматривать вопросы, относящиеся к компетенции МЦУ;
- запрашивать необходимые для работы МЦУ материалы и информацию по вопросам, входящим в его компетенцию;
- вносить предложения по вопросам, относящимся к его компетенции.

5. Ответственность МЦУ

Лица, входящие в структуру МЦУ, несут персональную ответственность в соответствии со своими должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.