



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

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 07.11.2025 № 1115

О создании Муниципального центра
управления муниципального
образования «Монастырщинский
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 «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области (далее – МЦУ) на базе Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.

2. Утвердить состав МЦУ согласно приложению № 1.

3. Утвердить положение о МЦУ согласно приложению № 2.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Наша жизнь» - Монастырщина» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области – руководителя Аппарата Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области Антипову С.В.

Глава муниципального образования
«Монастырщинский муниципальный
округ» Смоленской области

В.Б. Титов

Приложение № 1
к постановлению Администрации
муниципального образования
«Монастырщинский
муниципальный округ» Смоленской
области
от 07.11.2025 № 1115

**Состав Муниципального центра управления
муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ»
Смоленской области
(МЦУ)**

1. **Куратор МЦУ** – Антипова Светлана Витальевна, заместитель Главы муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.
2. **Руководитель МЦУ** – Юркин Семен Владимирович, начальник отдела по информационной политике Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.
3. **Заместитель руководителя МЦУ**, ответственный за аналитическую работу и отработку информационных рисков – Лабкина Антонина Михайловна, специалист I категории отдела по информационной политике Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.
4. **Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС)** - Карпеченкова Алина Юрьевна, менеджер отдела по информационной политике Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.
5. **Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» (ИМ)** - Карпеченкова Алина Юрьевна, менеджер отдела по информационной политике Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.
6. **Ответственный за работу в системе «Госпаблики»** - Лабкина Антонина Михайловна, специалист I категории отдела по информационной политике Администрации муниципального образования «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области.

Приложение № 2
к постановлению Администрации
муниципального образования
«Монастырщинский муниципальный
округ» Смоленской области
от 07.11.2025 № 1115

**Положение
о Муниципальном центре управления
муниципального образования «Монастырщинский 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 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» (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 «Монастырщинский 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 Монастырщинского муниципального округа и регионального информационного поля в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с Монастырщинским муниципальным округом, и информирования о них Главы муниципального образования «Монастырщинский 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 «Монастырщинский муниципальный округ» Смоленской области;

– 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 подведомственного учреждения органа местного самоуправления;
- 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 Монастырщинского 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 Монастырщинского муниципального округа и регионального информационного поля в целях

своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с Монастырщинским 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 отработку информационных рисков:

- осуществляет мониторинг информационного поля Монастырщинского муниципального округа в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с Монастырщинским 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 Монастырщинского 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 Монастырщинского муниципального округа:

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

- осуществляет координацию деятельности учреждений Монастырщинского 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 администраторов 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.