



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.12.2025 № 2032-адм

О внесении изменений в постановление Администрации города Смоленска от 15.06.2021 № 1445-адм «О создании и функционировании Муниципального центра управления города Смоленска» и утвержденные им приложения № 1, 2

В соответствии с федеральными законами от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом города Смоленска,

Администрация города Смоленска **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление Администрации города Смоленска от 15.06.2021 № 1445-адм «О создании и функционировании Муниципального центра управления города Смоленска» и утвержденные им приложения № 1, 2 следующие изменения:

1.1. Преамбулу постановления изложить в следующей редакции:

«В соответствии с федеральными законами от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пунктом 3 Перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации 01.03.2020 № Пр-354, 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», постановлением

Администрации Смоленской области от 11.11.2020 № 671 «О создании и функционировании проектного офиса «Центр управления регионом» Смоленской области», руководствуясь Уставом города Смоленска,».

1.2. Пункт 2 постановления изложить в следующей редакции:

«2. Утвердить:

2.1. Состав МЦУ города Смоленска (приложение № 1).

2.2. Положение о МЦУ города Смоленска (приложение № 2).».

1.3. Пункты 3 - 6 постановления признать утратившими силу.

1.4. В пункте 7 постановления слова «Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям» заменить словами «Управлению информационных технологий».

1.5. В пункте 8 постановления слова «управляющего делами Администрации города Смоленска» заменить словами «заместителя Главы города Смоленска по территориальному устройству и взаимодействию с административными органами».

1.6. Приложение № 1 изложить в новой редакции (прилагается).

1.7. Приложение № 2 изложить в новой редакции (прилагается).

2. Управлению информационных технологий Администрации города Смоленска разместить настоящее постановление, за исключением приложения № 1, на официальном сайте Администрации города Смоленска.

Глава города Смоленска

А.А. Новиков

«Приложение № 1  
к постановлению Администрации  
города Смоленска  
от 15.06.2021 № 1445-адм  
(в редакции постановления  
Администрации города Смоленска  
от 30.12.2025 № 2032-адм)

**СОСТАВ**  
**Муниципального центра управления**  
**города Смоленска (МЦУ)**

1. Куратор МЦУ – Азаренков Денис Александрович, заместитель Главы города Смоленска по территориальному устройству и взаимодействию с административными органами.

2. Руководитель МЦУ – Романова Анастасия Николаевна, директор МКУ «Городское информационное агентство».

3. Заместитель руководителя МЦУ, ответственный за аналитическую работу и отработку информационных рисков, – Францкевич Ольга Владимировна, заместитель директора МКУ «Городское информационное агентство».

4. Ответственный за взаимодействие с подразделениями Администрации города Смоленска, организующими работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС), - Францкевич Ольга Владимировна, заместитель директора МКУ «Городское информационное агентство».

5. Ответственный за работу в системе «Инцидент-менеджмент» (ИМ) – Ляменкова Екатерина Александровна, начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Городское информационное агентство».

6. Ответственный за работу в системе «Госпаблики» – Храпакова Александрина Викторовна, главный специалист информационно-аналитического отдела МКУ «Городское информационное агентство».

«Приложение № 2  
к постановлению Администрации  
города Смоленска  
от 15.06.2021 № 1445-адм  
(в редакции постановления  
Администрации города  
Смоленска  
от 30.12.2025 № 2032-адм

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о Муниципальном центре управления города Смоленска (МЦУ)**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. 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» – система обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, кросс-платформенного мессенджера Telegram и т.д., иных ресурсов электронных средств массовой информации;

«госпаблики» – официальные страницы органов местного самоуправления 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 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»;

«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, полученные 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 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 16.11.2020 № 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» (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 города Смоленска, муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация города Смоленска (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 организаций, поступивших в адрес Администрации города Смоленска и ответственных получателей;

- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и организаций;

- 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 организаций;

- 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 организаций;

б) мониторинг информационного поля города Смоленска и регионального информационного поля в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с городом Смоленском, и информирование о них Главы города Смоленска и ЦУР Смоленской области;

в) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих в адрес Администрации города Смоленска (ее подразделений) и ответственных получателей;

- публикаций и комментариев, выявленных в информационном поле;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- мониторинга работы Администрации города и ответственных получателей для отчета Главе города Смоленска;

- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации города (ее подразделений) и ответственных получателей с гражданами и организациями, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

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

д) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и организациями, 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 города Смоленска и ответственных получателей с гражданами и организациями;

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

и) проведение образовательных семинаров в сфере деятельности МЦУ;

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

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:

- 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 взаимодействие с подразделениями Администрации города Смоленска, организующими работу ПОС;
- ответственный за работу в системе «Инцидент-менеджмент»;
- ответственный за работу в системе «Госпаблики» учреждений муниципального уровня.

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 других 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 ситуации в городе;
- контролирует вопрос сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений;
- осуществляет мониторинг информационного поля города Смоленска и регионального информационного поля в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с городом Смоленском;
- 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 города Смоленска в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с городом Смоленском, 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 ситуации в городе;

- координирует формирование и сопровождение госпабликов города Смоленска;

- отвечает за разработку информационных материалов для информирования населения;

- осуществляет сбор информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

- ведет анализ, структурирует количество и производит формализацию сути обращений и сообщений граждан и организаций.

2.5. Ответственный за взаимодействие с подразделениями Администрации города Смоленска, организующими работу ПОС:

- а) проводит анализ работы органов местного самоуправления с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы ПОС;

- б) осуществляет взаимодействие с подразделениями Администрации города Смоленска, организующими работу в системе ПОС по вопросам:

- удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих через ПОС;

- результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес Администрации города Смоленска и ответственных исполнителей через систему ПОС, причин и факторов роста количества обращений;

- предоставления отчета по обращениям граждан и организаций в части работы ПОС.

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

- осуществляет функции координатора в системе «Инцидент-менеджмент»;

- проводит рейтингование работы Администрации города Смоленска (ее структурных подразделений), ответственных исполнителей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы в системе «Инцидент-менеджмент»;

- осуществляет сбор информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих через систему «Инцидент-менеджмент»;

- выполняет сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес Администрации города Смоленска и ответственных получателей 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 муниципального уровня:

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

- осуществляет координацию деятельности учреждений города Смоленска 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 города Смоленска, ответственными получателями, ЦУР Смоленской области.

Персональную ответственность за работу отраслевых блоков МЦУ и ответственных получателей несут руководители соответствующих структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений.

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

Взаимодействие МЦУ с Администрацией города Смоленска по вопросам работы в системе ПОС, указанным в пункте 2.5 раздела 2 настоящего Положения, осуществляется через должностное лицо, определенное в соответствующем структурном подразделении Администрации города Смоленска и несущее персональную ответственность за организацию указанной работы.

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

#### **4. ПРАВА МЦУ**

В целях реализации возложенных задач МЦУ имеет право:

- рассматривать вопросы, относящиеся к компетенции МЦУ;
- запрашивать и получать необходимые для работы МЦУ материалы, документы 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.».