



**«КОЗЬМОДЕМЬЯНСК  
ХАЛА» ХАЛА ОКРУГЫН  
АДМИНИСТРАЦИН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
«ГОРОД КОЗЬМОДЕМЬЯНСК»**

**ПОСТАНОВЛЕНИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18 ноября 2021 г. № 461

**Об утверждении порядка взаимодействия администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» Республики Марий Эл с «Центром управления регионом» Республики Марий Эл**

Руководствуясь Постановлением Правительства Республики Марий Эл от 22 августа 2021 года № 330 «Об организации взаимодействия «Центра управления регионом» Республики Марий Эл с органами исполнительной власти Республики Марий Эл, государственными организациями и организациями с участием Республики Марий Эл», администрация городского округа «Город Козьмодемьянск

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» с «Центром управления регионом» Республики Марий Эл.

2. Главному специалисту отдела организационной и кадровой работы администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию и вступает в силу со дня его обнародования.

4. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на заместителя мэра города, руководителя аппарата Ступину Е.А.

Мэр города Козьмодемьянска

М. Козлов

**Порядок взаимодействия администрации городского округа  
«Город Козьмодемьянск» Республики Марий Эл  
с «Центром управления регионом» Республики Марий Эл**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации Постановления Правительства Республики Марий Эл от 22 августа 2021 года № 330 «Об организации взаимодействия «Центра управления регионом» Республики Марий Эл с органами исполнительной власти Республики Марий Эл, государственными организациями и организациями с участием Республики Марий Эл».

2. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» Республики Марий Эл (далее - администрация города) с Центром управления регионом Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл) в целях:

1) обеспечения обмена информацией, необходимой ЦУР Республики Марий Эл для решения задач, определенных настоящим Порядком;

2) недопущения распространения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) недостоверной информации, связанной с деятельностью администрации города;

3) координации работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений (жалоб) 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 вне зависимости от места их государственной регистрации (далее - граждане и юридические лица), поступающих в администрацию города, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая подсистему федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающую интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в администрацию города, проведения общественных обсуждений, опросов и

голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях (далее - платформа обратной связи), а также региональных/муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее - обращения граждан и юридических лиц), повышения эффективности и качества работы с обращениями граждан и юридических лиц.

## **II. Предмет, задачи и основные принципы взаимодействия**

3. Предметом взаимодействия в рамках настоящего Порядка является обмен информацией, необходимой для повышения эффективности работы администрации города с обращениями граждан и юридических лиц и формирования продуктивного диалога органов и организаций Республики Марий Эл с населением.

4. Основными задачами взаимодействия ЦУР Республики Марий Эл с администрацией города (далее - стороны взаимодействия) являются:

1) мониторинг обработки обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации города;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа обращений граждан и юридических лиц, обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения, мониторинга работы администрации района с обращениями граждан и юридических лиц, выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации администрации города с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации города с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы администрации города;

4) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Республике Марий Эл оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии администрации города с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями администрации города;

7) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) администрации города в средствах электронной массовой коммуникации;

8) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности администрации города;

9) недопущение распространения в сети Интернет недостоверной информации, связанной с деятельностью администрации городского округа «Город Козьмодемьянск».

5. Стороны взаимодействия при организации взаимодействия руководствуются следующими принципами:

1) законности;

2) взаимного доверия;

3) профессионализма;

4) гласности;

5) независимости в принятии решений и осуществлении возложенных на стороны взаимодействия функций;

6) самостоятельности в реализации собственных полномочий;

7) своевременности передачи информации и оперативности реагирования на информацию сторонами взаимодействия;

8) использования полученной в рамках взаимодействия информации исключительно для выполнения задач, возложенных на стороны взаимодействия;

9) плановости и непрерывности взаимодействия;

10) обязательности и безупречности исполнения сторонами взаимодействия договоренностей;

11) постоянного повышения эффективности взаимодействия, формирования новых форм и направлений взаимодействия.

### **III. Направления деятельности сторон взаимодействия**

6. Взаимодействие ЦУР Республики Марий Эл с администрацией города предусматривает следующие направления деятельности:

1) направление «Обратная связь»:

1.1) трансформация процессов обработки обращений граждан и юридических лиц;

1.2) разработка ЦУР Республики Марий Эл и представление администрации города методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения граждан и юридических лиц;

1.3) установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

2) направление «Обучение»:

2.1) обучение и повышение квалификации сотрудников администрации города по различным направлениям, относящимся к компетенции ЦУР Республики Марий Эл;

2.2) направление «Информирование»:

2.3) информирование о работе исполнительных органов власти Республики Марий Эл, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в сети Интернет;

2.4) обеспечение адресного информирования по тематикам отраслевых блоков ЦУР Республики Марий Эл граждан и юридических лиц, имеющих возможность использования платформы обратной связи, посредством социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

2.5) обеспечение интерактивного взаимодействия администрации города с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях, мессенджерах и иных средствах электронной массовой коммуникации;

2.6) обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

2.7) обеспечение формирования дополнительных условий для открытости администрации города, в том числе с применением технических решений на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) направление «Процессы и методология»:

3.1) трансформация порядка обработки обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации города, включая разработку и внедрение межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем (совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения граждан и юридических лиц по различным тематикам, полученные по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней) и механизмов, направленных на повышение качества и эффективности работы администрации города с обращениями граждан и юридических лиц;

3.2) разработка и реализация планов мероприятий («дорожных карт») по устранению причин и предотвращению направления повторных обращений граждан и юридических лиц в адрес администрации города;

3.3) использование в отраслевых блоках ЦУР Республики Марий Эл информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации города;

4) направление «Отработка недостоверной информации»:

4.1) мониторинг информационного пространства на предмет наличия информационных рисков (сообщений, способных нанести ущерб репутации администрации города, снизить уровень доверия к ним), размещения

недостоверной информации, затрагивающих вопросы деятельности администрации города;

4.2) верификация недостоверной или требующей уточнения информации о деятельности администрации города;

4.3) формирование ЦУР Республики Марий Эл предложений при подготовке администрацией города официального комментария к сообщениям из открытых источников или опровержения опубликованной недостоверной информации и их согласование.

7. Взаимодействие ЦУР Республики Марий Эл с администрацией города при работе с недостоверной информацией и подготовкой официальных комментариев и опровержений осуществляется в соответствии с алгоритмом взаимодействия «Центра управления регионом» Республики Марий Эл с администрацией города по работе с недостоверной информацией и подготовкой официальных комментариев и опровержений согласно приложению к настоящему Порядку.

#### **IV. Порядок взаимодействия**

8. При информационном обмене между сторонами взаимодействия используются следующие источники информации:

1) обращения граждан и юридических лиц, поступившие в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) обращения граждан и юридических лиц, поступившие через платформу обратной связи;

3) обращения граждан и юридических лиц, публикуемые ими в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (с использованием системы «Инцидент-менеджмент»);

4) обращения граждан и юридических лиц, поступившие через региональные голосовые системы обратной связи;

5) результаты аналитических исследований и социологических оплайн и онлайн-опросов;

6) информация, в том числе недостоверная, о деятельности администрации города, размещаемая в сети Интернет;

7) иные источники информации.

9. В целях оперативного и эффективного взаимодействия администрация города определяет должностных лиц, ответственных за взаимодействие с ЦУР Республики Марий Эл и предоставление информации, указанной в настоящем Порядке (далее - контактное должностное лицо). Сведения о контактных должностных лицах (полностью фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты, номер телефона) направляются в ЦУР Республики Марий Эл.

В случае изменений данных контактного должностного лица администрация города незамедлительно письменно оповещают об этом ЦУР Республики Марий Эл.

10. Администрация города представляет в ЦУР Республики Марий Эл следующую информацию:

1) регулярную статистическую и аналитическую информацию о работе с обращениями граждан и юридических лиц (ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом);

2) статистическую и аналитическую информацию о проблемах, содержащихся в обращениях граждан и юридических лиц, и их решении;

3) проекты официальных комментариев на сообщения из открытых источников или опровержений опубликованной недостоверной информации, затрагивающих вопросы деятельности администрации города и размещенных в сети Интернет (в течение трех часов с момента получения контактным должностным лицом сведений об обнаружении недостоверной или требующей уточнения информации от ЦУР Республики Марий Эл);

4) оперативную информацию, необходимую для деятельности ЦУР Республики Марий Эл при решении задач, указанных в настоящем Порядке;

5) иные материалы и сведения, необходимые ЦУР Республики Марий Эл для решения задач, указанных в настоящем Порядке.

Информация представляется администрацией города на регулярной основе в соответствии со сроками, определенными абзацами вторым и четвертым пункта 10 настоящего Порядка, а также на основании официального запроса ЦУР Республики Марий Эл и в установленные им сроки.

11. ЦУР Республики Марий Эл на основании информации, представленной администрацией городского округа «Город Козьмодемьянск», а также на основе аналитических данных осуществляет:

1) анализ поступивших в адрес администрации города обращений граждан и юридических лиц;

2) структурирование и формализацию сути обращений граждан и юридических лиц Республики Марий Эл;

3) мониторинг сроков и качества обработки обращений граждан и юридических лиц;

4) сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений;

5) сводный анализ результатов обработки обращений граждан и юридических лиц;

6) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации администрации города с гражданами и юридическими лицами;

7) организацию каналов коммуникации администрации города с гражданами и юридическими лицами с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации;

8) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации города с гражданами и юридическими лицами, предложений

по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы администрации города;

9) оперативное взаимодействие с контактными должностными лицами в целях верификации обнаруженных информационных рисков и недостоверной или требующей уточнения информации, затрагивающих вопросы деятельности администрации города и размещенных в сети Интернет;

10) формирование и направление в администрацию города предложений по подготовке официальных комментариев на сообщения из открытых источников или опровержений опубликованной недостоверной информации, затрагивающих вопросы деятельности администрации города и размещенных в сети Интернет (в течение трех часов с момента обнаружения недостоверной или требующей уточнения информации);

11) формирование предложений по разработке администрацией города межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц;

12) формирование планов мероприятий («дорожных карт») по решению наиболее актуальных проблем, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц, и по устранению/минимизации причин обращений граждан и юридических лиц;

13) анализ эффективности мер, предпринимаемых администрацией города по повышению эффективности работы с обращениями граждан и юридических лиц.

---



**Алгоритм взаимодействия администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» с «Центром управления регионом» Республики Марий Эл по работе с недостоверной информацией и подготовкой официальных комментариев и опровержений**

1. «Центр управления регионом» Республики Марий Эл (далее - ЦУР Республики Марий Эл) проводит мониторинг информационного пространства на предмет наличия информационных рисков (сообщений, способных нанести ущерб репутации администрации городского округа «Город Козьмодемьянск» (далее – администрация города).

2. В случае обнаружения недостоверной или требующей уточнения информации ЦУР Республики Марий Эл, исходя из тематики выявленной информации, обращается в администрацию города для оперативной ее верификации.

Взаимодействие сотрудника ЦУР Республики Марий Эл осуществляется с уполномоченным должностным лицом администрации города, ответственным за взаимодействие с ЦУР Республики Марий Эл.

3. ЦУР Республики Марий Эл формирует предложение по подготовке официального комментария или опровержения и направляет его в администрацию города.

4. Администрация городского округа «Город Козьмодемьянск» в течение трех часов с момента получения информации от ЦУР Республики Марий Эл готовит официальный комментарий или опровержение и направляет его на согласование в ЦУР Республики Марий Эл.

5. После согласования официального комментария с ЦУР Республики Марий Эл администрация города размещает его на своем официальном сайте, а также направляет его в пресс-службу Главы Республики Марий Эл на адрес электронной почты [prpress@gov.mari.ru](mailto:prpress@gov.mari.ru) для размещения на официальном интернет-портале Республики Марий Эл в разделе «Официальные комментарии».

6. ЦУР Республики Марий Эл передает официальный комментарий или опровержение администрации города в средство массовой информации, подключенное к системе «Яндекс.Новости».

7. Официальный комментарий подготавливается должностным лицом администрации города, в полномочия которого входят область или направление деятельности, освещаемые в публикации.

8. В тексте официального комментария необходимо максимально конкретно указать на ошибку или недоказанность, а также от имени участника события изложить свою интерпретацию произошедшего. Важна четкость аргументации. Принимаются только значимые уточнения по важным темам.

Содержание официального комментария администрации города должно соответствовать теме недостоверной публикации.

---