

# **О ПОДХОДАХ К ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ УПРАВЛЕНИЯ**

**Вадим Никишин**

**Заместитель генерального директора  
АНО «Диалог Регионы»**

**2022 год**

– это проектный офис (рабочая группа), который создается по решению органов местного самоуправления в составе муниципальных служащих и (или) сотрудников муниципальных учреждений для решения задач по организации взаимодействия ОМСУ с населением и повышению эффективности местных властей



**Нормативные основания** для создания МЦУ предусмотрены Правилами создания и функционирования центров управления регионов (ЦУР) в субъектах РФ, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.11.2020 №1844



**МЦУ создается в одном из форматов:**

- рабочая группа (проектный офис);
- отдельное структурное подразделение местной администрации;
- муниципальное учреждение



**Федеральное софинансирование мероприятий не предусмотрено.**

Деятельность МЦУ финансируется за счет средств местных бюджетов

## Справочно:

**74%** МЦУ созданы в формате **рабочих групп** (проектных офисов)

**26%** МЦУ – **структурные подразделения** местных администраций (в т.ч. отдельные учреждения) и пр.

Начиная с 2021 года **инициативно** создано

**529** МЦУ в **23%** муниципальных

образований второго уровня, в том числе

в **36** административных центрах субъектов РФ



## Органы местного самоуправления самостоятельно формируют перечень задач и направлений работы МЦУ

Сейчас, в основном, МЦУ занимаются:



обработкой, анализом, предоставлением ответов на обращения и сообщения



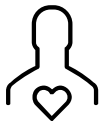
Работают с Инцидент Менеджментом, ЦУР ВІ, Платформой обратной связи Госуслуги



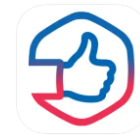
формированием информационного пространства



Ведут госпаблики и личные страницы руководителей ОМСУ



работой с общественным мнением



Проводят интернет- опросы и голосования, мониторят и анализируют информационные риски



### Отдельные МЦУ :

- занимаются оптимизацией и переводом в электронный вид услуг и функций;
- координируют создание и работу «Умного города»;
- выполняют функции пресс-службы

В соответствии с Правилами создания и функционирования ЦУР в субъектах РФ, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.11.2020 №1844, **требования к работе МЦУ определяет Диалог Регионы**



**Ключевая задача МЦУ -**  
обеспечение удовлетворенности населения  
работой местных властей.

МЦУ на основании данных об обратной связи, которые содержат маркером проблем, выстраивает системную работу по их устранению, повышению эффективности управленческих процессов, чтобы не только правильно позиционировать работу ОМСУ в информационном поле, но и превентивно работать с ожиданиями граждан от качества деятельности местных властей





**Диалог Регионы предлагает для руководства в работе Стандарт деятельности МЦУ**

100% следование рекомендациям по структуре МЦУ, реализуемым задачам и направлениям деятельности позволит достичь максимального эффекта :



**Муниципалитет самостоятельно определяет, какие положения Стандарта будут внедрены в работу**

## ЦЕЛЬ 1

### Повышение уровня удовлетворенности жителей

МЦУ обеспечивает полный цикл обработки сообщений, оценку удовлетворенности ответами и прочую деятельность для повышения эффективности управления

## ЦЕЛЬ 2

### Повышение позиций ОМСУ в рейтингах

МЦУ анализирует федеральные, региональные и экспертные рейтинги и предлагает меры по усилению позиций в них

## ЦЕЛЬ 3

### Повышение качества оказания муниципальных услуг, функций

МЦУ выявляет социально-значимые проблемы, оптимизирует вызывающие их процессы, внедряет в работу лучшие практики

## ЦЕЛЬ 4

### Повышение оперативности и качества принимаемых решений

МЦУ анализирует данные, поступающие в ИС Диалог Муниципалитет, и дает рекомендации по их использованию

## ЦЕЛЬ 5

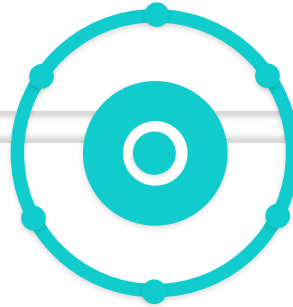
### Развитие муниципальных команд

МЦУ учится современным управленческим технологиям и выступает проводником знаний

## ЦЕЛЬ 6

### Повышение уровня цифровой зрелости муниципалитета

МЦУ способствует внедрению цифровых технологий в процесс оказания муниципальных услуг и выполнения функций





**Центральный офис Диалог Регионы оказывает методическую поддержку, а центры управления регионами – координируют работу МЦУ**

## **Базовые направления работы МЦУ**

- **Повышение уровня удовлетворенности жителей**
- **Повышение оперативности и качества принимаемых решений**

## **Дополнительные направления работы МЦУ**

- **Повышение качества оказания муниципальных услуг, функций**
- **Повышение позиций ОМСУ в рейтингах**
- **Развитие муниципальных команд**
- **Повышение уровня цифровой зрелости муниципалитета**

Диалог Регионы предоставляет:

- **Порядок действий по созданию МЦУ**
- Шаблоны муниципальных правовых актов
- Доступ к ИС «Инцидент Менеджмент», Тепловой карте, образовательной платформе Диалог Регионы
- Методические рекомендации по реализации Стандарта
- Лучшие практики МЦУ
- Доступ к образовательным материалам

**НИКИШИН ВАДИМ  
ВАЛЕРЬЕВИЧ**



**ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА  
АНО «ДИАЛОГ РЕГИОНЫ»**

MAIL: [NikishinVV@dialog-regions.ru](mailto:NikishinVV@dialog-regions.ru)

ТГ: [@nikishin\\_vv](https://www.instagram.com/nikishin_vv)

**ГАДЗАОВ ФЕЛИКС  
РУСЛАНОВИЧ**



**ДИРЕКТОР ПО ЦИФРОВОЙ  
ТРАНСФОРМАЦИИ  
АНО «ДИАЛОГ РЕГИОНЫ»**

MAIL: [GadzaovFR@dialog-regions.ru](mailto:GadzaovFR@dialog-regions.ru)

ТГ: [@Felix\\_Gadzaov](https://www.instagram.com/Felix_Gadzaov)