



Белгородская область

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Грайворон

« 28 » апреля 20 22 г.

№ 310

**О создании Муниципального центра управления  
Грайворонского городского округа**

В соответствии с 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», постановлением Правительства Белгородской области от 22 ноября 2021 года № 545-пп «Об утверждении Положения о Центре управления регионом Белгородской области», распоряжением Губернатора Белгородской области от 06 сентября 2021 года №429-р «О создании муниципальных центров управления», в целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года №Пр-354, данных по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления при Президенте Российской Федерации 30 января 2020 года, **постановляю:**

1. Создать Муниципальный центр управления Грайворонского городского округа (далее – МЦУ).

2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Грайворонского городского округа (прилагается).

3. Назначить:

- Адаменко Евгению Анатольевну, заместителя главы администрации городского округа – руководителя аппарата главы администрации, куратором МЦУ Грайворонского городского округа;

- Четвергову Людмилу Анатольевну, заместителя руководителя аппарата главы администрации – начальника отдела по связям с общественностью аппарата главы администрации городского округа, руководителем МЦУ Грайворонского городского округа. . . .

4. Аппарату главы администрации Грайворонского городского округа (Адаменко Е.А.) осуществлять организационное обеспечение деятельности МЦУ Грайворонского городского округа, в том числе размещение МЦУ на территории г. Грайворона, обеспечение средствами связи, создание условий для выполнения задач МЦУ.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Родной край» и сетевом издании «Родной край 31» (rodkray31.ru), разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского городского округа (graivoron.ru).

6. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Грайворонского городского округа А.А. Бляшенко.

Глава администрации



Г.И. Бондарев



**Приложение****УТВЕРЖДЕНО**

постановлением администрации  
Грайворонского городского округа  
от «28» апреля 2022 года № 310

**ПОЛОЖЕНИЕ****о Муниципальном центре управления  
Грайворонского городского округа****1. Общие Положения**

1.1. Муниципальный центр управления Грайворонского городского округа (далее – МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов 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 органы местного самоуправления Грайворонского городского округа, муниципальные организации и учреждения (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) взаимодействие с гражданами и организациями через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ по единой методологии Центра управления регионом Белгородской области;

в) сбор, обработка и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития Грайворонского городского округа;

г) оперативное взаимодействие с Центром управления регионом Белгородской области по направлениям и тематикам деятельности МЦУ.

1.2. В настоящем Положении о Муниципальном центре управления Грайворонского городского округа (далее – Положение) используются понятия, установленные 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», а также иными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области.

## 2. Основные цели и задачи деятельности МЦУ

2.1. Основной целью создания МЦУ является достижение обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ в рамках следующих функций:

- а) обеспечение обратной связи с жителями городского округа;
- б) обеспечение информирования жителей Грайворонского городского округа о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти;
- в) обеспечение мониторинга информационного поля Грайворонского городского округа и нивелирования информационных рисков;
- г) обучение сотрудников органов местного самоуправления Грайворонского городского округа по направлениям работы МЦУ.

2.2. Основными задачами деятельности МЦУ являются:

- а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций;
- б) формирование аналитической информации;
- в) формирование рекомендаций по онлайн - взаимодействию ответственных получателей с гражданами и организациями, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей;
- г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг;
- д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии ответственных получателей с гражданами и организациями;
- е) проведение аналитических исследований по удовлетворённости граждан и организаций деятельностью ответственных получателей муниципального образования;
- ж) разработка материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций;
- з) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) в социальных сетях на территории Грайворонского городского округа.



### 3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- куратор МЦУ;
- руководитель МЦУ;
- ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (далее – ПОС) и «Инцидент-менеджмент»;
- ответственный за информационное направление;
- ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками;
- представители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам.

Куратор МЦУ назначается главой администрации Грайворонского городского округа из числа муниципальных должностных лиц, замещающих должности не ниже заместителя главы администрации Грайворонского городского округа. Руководитель МЦУ назначается главой администрации Грайворонского городского округа из числа муниципальных служащих или сотрудников муниципальных учреждений и организаций. Ответственный за информационное направление, ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками, представители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам назначаются руководителем МЦУ.

3.2. В МЦУ формируются отраслевые блоки по следующим социально-значимым тематикам:

- жилищно-коммунальное хозяйство;
- социальная защита населения;
- образование;
- культура;
- здравоохранение;
- спорт;
- безопасность;
- дороги;
- транспорт.

3.3. Куратор МЦУ осуществляет организационное, финансовое и кадровое обеспечение деятельности МЦУ.

3.4. Руководитель МЦУ:

а) обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования МЦУ и выполнения стоящих перед МЦУ задач;

б) осуществляет мероприятия по созданию и функционированию МЦУ;

в) подготавливает предложения по кадровому обеспечению деятельности МЦУ;

г) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом Белгородской области (далее – ЦУР Белгородской области);

д) осуществляет разработку предложений по участию ответственных получателей муниципального образования в решении актуальных проблем граждан и организаций;

д) предоставляет отчётность о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ, а также достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в адрес куратора и руководителя ЦУР Белгородской области, а именно:

- ежеквартально до 02 числа каждого месяца, следующего за отчётным, в период с сентября 2021 года по декабрь 2024 года предоставляет отчёт о достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Положения;

- ежегодно (не позднее 25 декабря) в период с декабря 2021 года по декабрь 2024 года представлять отчёт о достигнутых значениях целевых показателей функционирования МЦУ в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Положения.

3.4. Ответственный за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент» курирует работу по реагированию на жалобы и обращения пользователей социальных сетей и портала «Госуслуги».

3.5. Ответственный за информационное направление курирует работу по ведению, контентному наполнению и распространению информационных материалов в официальных информационных ресурсах органов местного самоуправления в социальных сетях.

3.6. Ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками курирует работу по организации сплошного мониторинга информационного поля в части муниципального образования, подготовки аналитических материалов и справок, как тематических, так и по запросам руководителя либо ЦУР Белгородской области.

3.7. Руководители отраслевых блоков:

а) обеспечивают представительство отраслевого блока в МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

г) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

д) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

е) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций, результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;



ж) готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций по запросам руководителя МЦУ либо ЦУР Белгородской области;

з) обеспечивают достижение обязательных показателей результативности работы МЦУ в части своей отраслевой тематики;

и) обеспечивают синхронизацию работы отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования;

к) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУ;

л) осуществляют взаимодействие с органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования по вопросам:

- трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки шаблонов ответов на обращения и сообщения граждан и организаций;

- анализа причин возникновения проблем, вызвавших обращения и сообщения граждан и организаций;

- актуализации «дорожных карт» по решению проблем, в наибольшей степени волнующих граждан и организаций;

- внедрения процессов и продуктов цифровизации для обработки обращений и сообщений граждан и организаций ответственными получателями по функциям и отраслевым тематикам деятельности МЦУ.

#### **4. Деятельность МЦУ**

4.1. МЦУ осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:

а) анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

в) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по всем каналам связи;

г) сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций.

4.2. По итогам мониторинга обращений и сообщений граждан и организаций МЦУ формирует следующую аналитическую информацию:

а) о количестве и предмете обращений и сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей;

б) о наличии обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;



- в) мониторинг работы ответственных получателей;
- г) о наличии и предмете конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ответственных получателей с гражданами и организациями, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

#### 4.3. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления главе администрации Грайворонского городского округа;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей муниципального образования;

в) совместно с ответственными получателями обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

- ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

- формирования и внедрения в работу ответственных получателей лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

г) предоставляет по запросу ЦУР Белгородской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

д) предоставляет в ЦУР Белгородской области аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также отчетные данные.

4.4. Деятельность МЦУ оценивается исходя из достижения плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ за отчетный год ежегодно до 20 декабря в период с декабря 2021 года по декабрь 2024 года. Степень достижения показателей оценивается ежегодно путем сопоставления фактических значений показателей с их плановыми значениями. Плановые значения данных показателей, а также перечень обязательных индикаторов результативности работы МЦУ, подлежащих ежемесячному мониторингу, устанавливаются ЦУР Белгородской области в соответствии с Методикой расчета показателей, приведенной в приложении 1 к постановлению Правительства Российской Федерации, указанному в пункте 1.2 настоящего Положения.

4.5. ЦУР Белгородской области при осуществлении методического сопровождения деятельности МЦУ:

- а) предоставляет информационную и методологическую поддержку обеспечения достижения целей МЦУ, исполнения его задач и функций;



- б) предоставляет МЦУ разъяснения и материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;
- в) контролирует достижение плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ.