



**ЧАПЛЫНСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬ
БОЛЬГЕСИ**

**ЧАПЛЫНСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ**

**ЧАПЛИНСЬКИЙ
МУНІЦИПАЛЬНИЙ
ОКРУГ**

ул. Парковая, 40, пгт. Чаплынка, Херсонская обл., 275201
ИНН/КПП 9500021125/950001001

chapl-adm@khogov.ru

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ЧАПЛЫНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ 17 от 06.02.2025

пгт Чаплынка

О создании муниципального центра управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в 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 30.01.2020 года, в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области (далее - МЦУ).

2. Разместить МЦУ в здании администрации Чаплынского муниципального округа Херсонской области по адресу: ул. Парковая, 38, пгт Чаплынка, Херсонская область, 275201.

3. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области, согласно приложению № 1.

4. Утвердить состав межведомственной рабочей группы из числа сотрудников администрации Чаплынского муниципального округа Херсонской области, закрепленных для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям, согласно приложению № 2.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава Чаплынского муниципального
округа Херсонской области



У.А. Пуляева

Приложение № 1
к постановлению главы
Чаплынского муниципального
округа Херсонской области
от 06.02.2025 № 17

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области

Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области утверждено в рамках реализации Соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании муниципального центра управления от «__» _____ 202__ года № __ заключенного между Чаплынским муниципальным округом Херсонской области и автономной некоммерческой организацией «Центр социальных коммуникаций Херсонской области».

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области (далее – Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

1.3. МЦУ – пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.4. МЦУ представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей администрации Чаплынского муниципального округа Херсонской области (далее - Администрация), подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и представителей заинтересованных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.

1.5. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений, поступающих в Администрацию, осуществляющие публично значимые функции муниципальные учреждения

и иные организации, должностные лица, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан с Администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – ПОС), муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации.

1.6. Координация работы по мониторингу и обработке сообщений и обращений осуществляется путем:

- анализа поступающих обращений и сообщений;
- структурирования и формализации сообщений и обращений (при необходимости);
- контроля сроков и качества обработки сообщений и обращений;
- контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в сообщении и обращении;
- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и обращений;
- сводного анализа результатов обработки сообщений и обращений.

1.7. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений руководством администрации Чаплынского муниципального округа Херсонской области по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.8. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Херсонской области, Уставом муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет администрация Чаплынского муниципального округа Херсонской области.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения посредством информационных систем, платформ (систем) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от жителей муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области осуществляется с использованием информационных технологий путём:

- анализа поступающих сообщений жителей, поступивших в адрес Администрации и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения;

- структурирования и формализации сути сообщений жителей;

- контроля сроков и качества обработки сообщений жителей, поступающих по имеющимся каналам связи;

- сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений;

- сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Основными задачами МЦУ являются:

- формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области;

- формирование оценки работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений на территории муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области;

- формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями муниципалитета, предложений по разработке соответствующих сервисов;

- выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с Администрацией и подведомственными структурными (отраслевыми) подразделениями;

- осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

2.4. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий:

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- осуществляет взаимодействие в Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделениях по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечивает рейтингование Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения жителей по всем видам обратной связи;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений жителей муниципалитета;
- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей муниципалитета;
- обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам МЦУ, подготавливает предложения по усилению структуры и состава МЦУ;
- выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

3. Структура МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

- руководитель МЦУ;
- куратор (координатор) МЦУ;
- администратор МЦУ;
- отраслевые тематические блоки;
- платформу обратной связи;
- автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент»;
- иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Решение о назначении куратора МЦУ, администратора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимает глава Чаплынского муниципального округа Херсонской области.

3.3. Руководитель МЦУ:

- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы Чаплынского муниципального округа Херсонской области и со своим участием;
- осуществляет разработку и представление на утверждение координатору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;
- осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных), территориальных органов администрации Чаплынского муниципального округа Херсонской области;
- отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ.

3.4. Куратор (координатор) МЦУ:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ;
- контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ;
- определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;

- осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;
- осуществляет разработку и представление на утверждение координатору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;
- реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего регламента;
- определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными ресурсами;
- осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории муниципального образования Чаплынского муниципального округа Херсонской области;
- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. Администратор МЦУ – технический специалист, который:

- обеспечивает информационно-аналитическое обеспечение МЦУ;
- отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;
- организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;
- координирует взаимодействие отраслевых подразделений в рамках МЦУ.

3.6. Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители главы по направлениям МЦУ, которые:

- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;
- определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;
- несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;
- формируют предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ и составу участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

3.7. Помещение для размещения МЦУ выделяется администрацией Чаплынского муниципального округа Херсонской области.

3.8. Специалист по техническому обслуживанию отвечает за исправное состояние техники и за сохранность имущества, переданного по акт приема-передачи имущества в безвозмездное пользование.

4. Права МЦУ

На основании анализа проблем, поднимаемых гражданами и организациями в ПОС, и результатов удовлетворенности граждан ответами,

МЦУ имеет право:

- вносить предложения по совершенствованию работы подразделений администрации;
- информировать руководство округа о выявлении фактов конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации сотрудников администрации и гражданами;
- осуществлять взаимодействие со средствами массовой информации и лидерами общественного мнения для информирования о результатах или перспективах деятельности администрации округа.