

ГУБКИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Губкин

“ 29 ” декабря 2021 г.

№ 2260-па

**О создании муниципального  
центра управления Губкинского  
городского округа**

В соответствии с 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», руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Губкинского городского округа Белгородской области администрация Губкинского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать муниципальный центр управления Губкинского городского округа Белгородской области.
2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления Губкинского городского округа Белгородской области (прилагается).
3. Назначить:
  - 3.1. Куратором муниципального центра управления Губкинского городского округа Белгородской области - исполняющего обязанности первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Кулева Антона Николаевича.
  - 3.2. Руководителем муниципального центра управления Губкинского городского округа Белгородской области - начальника отдела по связям с общественностью, коммуникациям и мониторингу МКУ «Управление по обеспечению деятельности органов местного самоуправления Губкинского городского округа» Емельянову Марину Александровну.
4. Опубликовать постановление в средствах массовой информации.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на исполняющего обязанности первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Губкинского городского округа Кулева А.Н.

6. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2022 года.

**Глава администрации  
Губкинского городского округа**



**М.А. Лобазнов**

**Приложение****УТВЕРЖДЕНО****постановлением администрации****Губкинского городского округа****от «29» декабря 2021 г. № 2260-па****Положение****о муниципальном центре управления Губкинского городского округа  
Белгородской области****1. Общие положения**

1.1. Муниципальный центр управления Губкинского городского округа Белгородской области (далее - МЦУ) осуществляет:

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 администрацию Губкинского 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 массовой коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ по единой методологии Центра управления регионом Белгородской области;

в) сбор, обработку и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития Губкинского городского округа Белгородской области;

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

1.2. В настоящем Положении 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 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 Губкинского городского округа Белгородской области;
- б) обеспечение информирования жителей Губкинского городского округа Белгородской области о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти;
- в) обеспечение мониторинга информационного поля Губкинского городского округа Белгородской области и нивелирования информационных рисков;
- г) обучение сотрудников администрации Губкинского 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;
- 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 Губкинского городского округа Белгородской области.

## 3. Структура МЦУ

3.1. МЦУ имеет следующую структуру:

- куратор МЦУ;
- руководитель МЦУ;
- ответственный за работу на платформе 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 Губкинского городского округа из числа муниципальных служащих, замещающих должности не ниже заместителя главы администрации Губкинского городского округа. Руководитель МЦУ назначается главой администрации Губкинского городского округа из числа муниципальных служащих или сотрудников муниципальных учреждений Губкинского городского округа. Ответственный за информационное направление назначается куратором МЦУ, находится в подчинении руководителя МЦУ. Ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками, представители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам определяются руководителем МЦУ.

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

- жилищно-коммунальное хозяйство;
- твёрдые коммунальные отходы;
- социальная политика;
- образование;
- дороги;
- транспорт.

3.3. Куратор МЦУ осуществляет организационное 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;
- д) осуществляет разработку предложений по участию ответственных получателей в решении актуальных проблем граждан и организаций;
- е) представляет отчётность о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ, а также достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в адрес Куратора и Руководителя Центра управления регионом Белгородской области.

3.5. Ответственные за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент» курируют работу по реагированию на жалобы и обращения пользователей социальных сетей и Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.6. Ответственный за информационное направление курирует работу по ведению, контентному наполнению и распространению информационных материалов в официальных информационных ресурсах администрации Губкинского городского округа в социальных сетях.

3.7. Ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками курирует работу по организации сплошного мониторинга информационного поля Губкинского городского округа, подготовке аналитических материалов и справок, как тематических, так и по запросам руководителя либо Центра управления регионом Белгородской области.

3.8. Руководители отраслевых блоков:

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

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

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;

ж) готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций по запросам руководителя МЦУ либо Центра управления регионом 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 администрацией Губкинского городского округа и муниципальными учреждениями Губкинского городского округа 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 организации;

- 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 обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей;
- б) структурирование и формализацию 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, об организации 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 Губкинского городского округа;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу вопросов в обращениях, сообщениях граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей Губкинского городского округа;

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 Губкинском городском округе;

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

д) предоставляет в Центр управления регионом 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 2020 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 Центром управления регионом Белгородской области в соответствии с Методикой расчета показателей, приведенной в приложении 1 к постановлению 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».

4.5. Для обеспечения достижения целей деятельности, исполнения своих задач и функций МЦУ пользуется информационной и методологической поддержкой Центра управления регионом Белгородской области.

