

**НОВОТРОИЦКИЙ
МУНИЦИПАЛЬ
БОЛЬГЕСИ**

**НОВОТРОИЦКИЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ**

**НОВОТРОЇЦЬКИЙ
МУНІЦИПАЛЬНИЙ
ОКРУГ**

ул. Соборная, 73, п.г.т. Новотроицкое, Новотроицкий муниципальный округ, Херсонская область, 275300
ИНН/КПП 9500021679/950001001 email: Novotroitsk_admin@khogov.ru

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ГЛАВЫ НОВОТРОИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОКРУГА ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ**

18.03.2025 № 346

пгт. Новотроицкое

**О создании муниципального центра
управления муниципального образования
Новотроицкого муниципального округа
Херсонской области**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г., в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, п о с т а н о в л я ю:

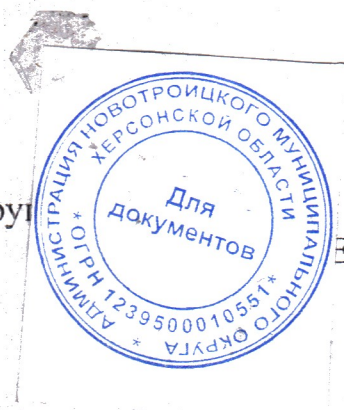
1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования Новотроицкого муниципального округа Херсонской области (далее - МЦУ).
2. Разместить МЦУ в здании администрации Новотроицкого муниципального округа Херсонской области по адресу: Херсонская область, Новотроицкий муниципальный округ, пгт. Новотроицкое, ул. Соборная, д. 73.
3. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Новотроицкого муниципального округа Херсонской области согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
4. Утвердить состав межведомственной рабочей группы из числа сотрудников администрации Новотроицкого муниципального округа Херсонской

области, закрепленных для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы администрации Новотроицкого муниципального округа Херсонской области.

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

Глава Новотроицкого муниципального округа
Херсонской области



Е.Н. Кузьменко

Приложение 1
к постановлению Администрации
Новотроицкого муниципального округа
Херсонской области
от 18.03.2025 № 346

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления
муниципального образования
Новотроицкого муниципального округа Херсонской области

Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Новотроицкого муниципального округа Херсонской области утверждено в рамках реализации Соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании муниципального центра управления от «17»марта 2025 года № 1-Н заключенного между Новотроицким муниципальным округом Херсонской области и автономной некоммерческой организацией «Центр социальных коммуникаций Херсонской области».

1. Общие положения

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

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Новотроицкого 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 Новотроицкого 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 Новотроицкого 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 Новотроицкого муниципального округа Херсонской области, а также настоящим Положением.

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

3.3. Руководитель МЦУ:

организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы Новотроицкого 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 Новотроицкого 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 Новотроицкого муниципального округа Херсонской области;

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.4. Администратор МЦУ – технический специалист, который:

обеспечивает технологическое развитие МЦУ;

отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

обеспечивает информационно-аналитическое и техническое 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 Новотроицкого муниципального округа Херсонской области.

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.