



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАКСАН
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 976

ПОСТАНОВЛЕНЭ № _____

БЕГИМ № _____

« 17 » 10 2025 г.

О создании Муниципального центра управления

В целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354, администрация городского округа Баксан п о с т а н о в л я е т:

1. Создать Муниципальный центр управления городского округа Баксан (далее - МЦУ).
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления городского округа Баксан (прилагается).
3. Назначить:

Куратором МЦУ – Абазову Дисану Хусеновну, управляющего делами местной администрации городского округа Баксан.

Руководителем МЦУ – Карданова Аслана Анатольевича, руководителя пресс-службы местной администрации городского округа Баксан.

Ответственным за работу в системе ПОС – Березгову Мариту Мухамедовну, главного специалиста отдела делопроизводства и по работе с обращениями граждан.

Ответственным за работу «Инцидент-менеджмент» - Березгову Инолу Артуровну – корреспондента местной администрации городского округа Баксан.

4. Опубликовать данное Постановление в газете «Баксан» и разместить на официальном сайте местной администрации городского округа Баксан в сети интернет.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Абазову Дисану Хусеновну - управляющего делами местной администрации городского округа Баксан.

Глава местной администрации
городского округа Баксан



Х.Х. Мамхегов

**Положение
о Муниципальном центре управления
городского округа Баксан**

1. Общие Положения

1.1. Муниципальный центр управления городского округа Баксан (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 местную администрацию городского округа Баксан, 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 Кабардино-Балкарской Республики (далее по тексту - ЦУР);

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

г) оперативное взаимодействие с ЦУР 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».

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 Баксан;
- б) обеспечение информирования жителей городского округа Баксан о деятельности федеральных, региональных и органов местного самоуправления городского округа Баксан;
- в) обеспечение мониторинга информационного поля городского округа Баксан и нивелирования информационных рисков;
- г) обучение сотрудников органов местного самоуправления городского округа Баксан 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 удовлетворенности граждан и организаций деятельностью ответственных получателей городского округа Баксан;
- 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 городского округа Баксан.

3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- Куратор МЦУ;
- Руководитель МЦУ;
- Ответственный за работу в системе 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, руководитель и ответственный за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент» МЦУ назначаются главой местной администрации городского округа Баксан из числа муниципальных служащих. Куратор назначается из числа муниципальных должностных лиц, замещающих должности не ниже заместителя главы местной администрации городского округа Баксан.

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 организационно-техническое и методическое 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 ЦУР;
- д) осуществляет разработку предложений по участию ответственных получателей местной администрации городского округа Баксан в решении

актуальных проблем граждан и организаций;

е) 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, а именно:

- ежеквартально до 2 числа каждого месяца, следующего за отчётным, предоставляет отчёт о достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Положения;

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

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

3.6. Ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками курирует работу по организации сплошного мониторинга информационного поля местной администрации городского округа, подготовки аналитических материалов и справок, как тематических, так и по запросам руководителя МЦУ либо ЦУР.

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 городского округа;

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 городского округа;

- ж) готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций по запросам руководителя МЦУ либо ЦУР;
- 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 городского округа Баксан;
- к) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУ;
- л) осуществляют взаимодействие с органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями городского округа Баксан 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 поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей городского округа Баксан;
- 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 местной администрации городского округа Баксан;

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 администрации городского округа Баксан;

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 Алексеевском городском округе;

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

д) предоставляет в ЦУР 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 отчётный год ежегодно до 20 декабря. 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 в соответствии с Методикой расчета показателей, приведенной в Приложении 1 к Постановлению Правительства РФ, указанном в пункте 1.2 настоящего Положения.

4.5. ЦУР 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 созданию и функционированию МЦУ;

в) контролирует достижение плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ.