



ХЕРСОНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ СКАДОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«24» 12 2024 г.

№ 133-П

г. Скадовск

**О создании муниципального центра управления
при Администрации Скадовского муниципального округа**

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, в рамках реализации Соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании муниципального центра управления от 25.12.2024 №1-С, заключенного между Администрацией Скадовского муниципального округа и автономной некоммерческой организацией «Центр социальных коммуникаций Херсонской области», 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 при Администрации Скадовского муниципального округа.
2. Проектный офис муниципального центра управления при Администрации Скадовского муниципального округа разместить на базе профильного отдела внутренней политики по адресу: Херсонская обл., г. Скадовск, ул. Александровская, д. 34, кабинет №2.

3. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Скадовского муниципального округа Херсонской области согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

4. Утвердить состав межведомственной рабочей группы из числа сотрудников Администрации Скадовского муниципального округа Херсонской области, закрепленных для работы в муниципальном центре управления Скадовского муниципального округа на основе привлечения к решению задач по основным направлениям согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

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

6. Разместить на официальном сайте администрации Скадовского муниципального округа Херсонской области.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Скадовского муниципального округа (по внутренней политике) Дмитриева Сергея Сергеевича.

Глава
Скадовского муниципального округа
Херсонской области



А.П. Дудка

Приложение 1
к Постановлению Администрации
Скадовского муниципального округа
№133-Пот «27» 12/ 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления
при Администрации Скадовского муниципального округа

Положение о муниципальном центре управления при Администрации Скадовского муниципального округа утверждено в рамках реализации Соглашения о сотрудничестве при создании и функционировании муниципального центра управления от 25.12.2024 № 1-С, заключенного между Администрацией Скадовского муниципального округа и автономной некоммерческой организацией «Центр социальных коммуникаций Херсонской области».

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления при Администрации Скадовского муниципального округа (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления при Администрации Скадовского муниципального округа (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 должностных лиц Администрации Скадовского муниципального округа (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 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 Скадовского муниципального округа Херсонской области, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет Администрация.

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 Скадовского муниципального округа 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 Скадовского 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 Скадовского 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 Скадовского 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;
- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей;
- 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 Скадовского муниципального округа.

3.3. Руководитель МЦУ:

- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием Главы Скадовского муниципального округа;
- 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;

- 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 Складовского муниципального округа;

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. 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.

4. Права МЦУ

4.1. 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 Администрации 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.

Приложение 2
к Постановлению Администрации
Скадовского муниципального округа
№133-17 от «27» 12 2024 года

СОСТАВ

**межведомственной рабочей группы, закрепленных для работы в
муниципальном центре управления
при Администрации Скадовского муниципального округа
на основе привлечения к решению задач по основным направлениям**

| №№ п/п | Ф.И.О. | Наименование должности | Роль в МЦУ |
|---|----------------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Решетов Андрей Александрович | генеральный директор АНО «ЦСК ХО» | Куратор (координатор) МЦУ |
| 2. | Дмитриев Сергей Сергеевич | заместитель Главы Скадовского муниципального округа (по внутренней политике) | Руководитель МЦУ |
| 3. | Полонская Анна Евгеньевна | сотрудник МЦУ АНО «ЦСК ХО» | Администратор МЦУ |
| Члены межведомственной рабочей группы: | | | |
| 4. | Робак Роман Иванович | начальник отдела по вопросам благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства Администрации | водоснабжение; газоснабжение; услуги ЖКХ; электро- и теплоснабжение |
| 5. | Драб Валентин Викторович | начальник отдела архитектуры и строительства Администрации | благоустройство; строительство |
| 6. | Огородник Александр Владимирович | начальник отдела дорожного хозяйства и транспорта Администрации | автомобильные дороги; общественный транспорт |
| 7. | Гуляева Людмила Юрьевна | начальник отдела экономического развития, торговли и предпринимательства Администрации | торговля; экономика |
| 8. | Савицын Валентин Николаевич | начальник отдела сельского хозяйства и рыболовства Администрации | сельское хозяйство |
| 9. | Урс Евгения Александровна | начальник отдела охраны окружающей среды и экологии Администрации | ветеринария |
| 10. | Солодкая Наталья Сергеевна | начальник отдела культуры Администрации | культура |
| 11. | Гончарова Юлия Олеговна | начальник отдела молодежной политики и спорта Администрации | спорт |