



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫСЕ
КИЛЕМАР
МУНИЦИПАЛ ОКРУГЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
КИЛЕМАРСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

ПУНЧАЛ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 ноября 2025 года № 499

**О создании рабочей группы
«Муниципальный центр управления Килемарского муниципального
округа Республики Марий Эл»**

В соответствии с Федеральным законом от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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» в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально – экономического и общественно – политического развития, оптимизации механизмов управления и его совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан администрация Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл п о с т а н о в л я е т:

1. Создать рабочую группу «Муниципальный центр управления Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл» (далее - рабочая группа).

2. Утвердить:

2.1. Положение о рабочей группе согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2.2. Состав рабочей группы согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в сетевом издании «ВМарийЭл».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Килемарского
муниципального округа



Т. Обухова

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе «Муниципальный центр управления
Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы рабочей группы «Муниципальный центр управления Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл».

1.2. Рабочая группа «Муниципальный центр управления Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл» (далее – МЦУ) осуществляет:

а) координацию работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл и муниципальные учреждения (далее - ответственные получатели) с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) координацию взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

в) обеспечение координации деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл (далее - администрация), подведомственных им организаций по решению вопросов, связанных с ведением официальных страниц;

г) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами Килемарского муниципального округа;

д) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл (далее – муниципальный округ);

е) обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления муниципального округа с Центром управления регионом Республики Марий Эл;

ж) планирование и достижение целевых показателей, рекомендуемых Центром управления регионом Республики Марий Эл.

1.3. В настоящем Положении используются понятия, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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» (далее по тексту - постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844), а также иными правовыми актами Российской Федерации, Республики Марий Эл.

1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Марий Эл, а также настоящим Положением.

2. Основные цели и задачи деятельности МЦУ

2.1. Основной целью создания МЦУ является повышение эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально - экономического и общественно – политического развития, оптимизации механизмов управления и его совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан в рамках следующих функций:

- а) координация обратной связи с жителями муниципального округа;
- б) обеспечение информирования жителей муниципального округа о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти;
- в) обеспечение мониторинга информационного поля муниципального округа и нивелирования информационных рисков.

2.2. Основными задачами деятельности МЦУ являются:

- а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:
 - анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций муниципального округа;
 - структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
 - мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;
 - сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления муниципального округа и подведомственных им организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы органов местного самоуправления муниципального округа и подведомственных им организаций для отчета руководству органа местного самоуправления муниципальный округа;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления муниципального округа и подведомственных им организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления муниципального округа и организаций в муниципальном округе с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном округе;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном округе оптимизированных регламентов и технологических сервисов, централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии ответственных получателей с гражданами и организациями;

е) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального округа;

ж) проведение образовательных семинаров в сфере деятельности МЦУ;

з) разработка материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций;

и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) в социальных сетях;

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций.

2.3. В рамках своей деятельности МЦУ:

участвует в рейтинговании отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций муниципального округа по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в муниципальном округе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией в муниципальном округе;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по отраслевым тематикам обращений и сообщений;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первоначальных причин обращений и сообщений по отраслевым тематикам.

2.4. МЦУ имеет право:

а) запрашивать и получать информацию от отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

б) давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь отраслевым (функциональным) органам администрации и подведомственным ей организациям по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

в) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

г) привлекать по согласованию для участия в работе МЦУ представителей органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, иных организаций и лиц;

д) создавать в установленном порядке временные рабочие группы для подготовки предложений, проектов нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к полномочиям МЦУ;

е) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

ж) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, у Центра управления регионом Республики Марий Эл.

3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- куратора МЦУ;
- руководителя МЦУ;
- ответственного за работу в системе «Инцидент Менеджмент»;
- ответственного за работу на платформе обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе»;
- ответственного за ведение официальных страниц в муниципальном округе;

- руководителей отраслевых блоков по социально – значимым тематикам;

- представителя Центра управления регионом Республики Марий Эл (по согласованию).

Куратор МЦУ определяется главой администрации муниципального округа из числа должностных лиц, замещающих должности не ниже заместителя главы администрации муниципального округа.

Руководитель МЦУ определяется главой администрации муниципального округа из числа муниципальных служащих или сотрудников муниципальных учреждений, организаций.

Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент», ответственный за работу на платформе обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе» (далее - ПОС), ответственный за ведение официальных страниц в муниципальном образовании определяются руководителями органов местного самоуправления и муниципальных учреждений.

Руководителями отраслевых блоков по социально – значимым тематикам являются руководители отраслевых (функциональных) органов администрации, структурных подразделений администрации, подведомственных им организаций по соответствующим направлениям деятельности.

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

- жилищно-коммунальное хозяйство;
- дороги;
- транспорт;
- образование;
- культура;
- спорт;
- безопасность.

По дополнительным тематикам:

- имущество;
- экономика.

В результате анализа деятельности МЦУ отраслевые блоки могут быть изменены путем внесения изменений в настоящее Положение.

3.3. Куратор МЦУ:

- а) определяет основные направления развития МЦУ;
- б) осуществляет организационное обеспечение деятельности МЦУ;
- в) осуществляет координацию деятельности администрации, отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им учреждений при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- г) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний по вопросам деятельности МЦУ, в том числе с участием главы администрации муниципального округа;
- д) осуществляет иные полномочия, связанные с деятельностью МЦУ.

3.4. Руководитель МЦУ:

а) обеспечивает разработку нормативных правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования МЦУ и выполнения стоящих перед МЦУ задач;

б) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом Республики Марий Эл;

в) предоставляет отчетность, в том числе автоматизированную, по оценке эффективности МЦУ, по запросам Центра управления регионом Республики Марий Эл;

г) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3.5. Ответственный за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент»:

а) координирует работу по реагированию на жалобы и обращения пользователей социальных сетей, в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент»;

б) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент» и на ПОС;

в) проводит рейтингование работы администрации, отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения и сообщения в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

г) анализирует поступающие сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества сообщений;

д) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчета по сообщениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент», ПОС руководителю МЦУ.

3.6. Ответственный за ведение официальных страниц в муниципальном округе курирует работу по ведению, контентному наполнению и распространению информационных материалов на официальных информационных ресурсах органов местного самоуправления в социальных сетях.

3.7. Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам:

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 муниципального 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 посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

е) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций, результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального округа;

ж) готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций по запросам руководителя МЦУ либо Центра управления регионом Республики Марий Эл;

з) участвуют в подготовке и проведении совещаний по вопросам деятельности МЦУ;

и) обеспечивают достижение целевых показателей, рекомендуемых Центром управления регионом Республики Марий Эл в части своей отраслевой тематики;

к) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУ;

л) осуществляют взаимодействие с отраслевыми (функциональными) органами администрации и подведомственными им организациями по вопросам:

- трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки информационных материалов для ответа 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 организаций.

3.8. При необходимости, в соответствии с правовым актом администрации, отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

3.9. Необходимость назначения дополнительных участников в целях создания и функционирования МЦУ определяется куратором 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 муниципального округа посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

в) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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 аналитической записки для предоставления главе администрации муниципального округа. Периодичность подготовки аналитической записки определяется главой администрации муниципального округа;

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 муниципального образования посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) совместно с ответственными получателями муниципального округа 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;

г) предоставляет по запросу Центра управления регионом Республики Марий Эл материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ.

4.4. Куратор МЦУ, руководитель МЦУ, руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам и ответственные по направлениям деятельности МЦУ работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и отраслевым блокам деятельности МЦУ.

4.5. Количество сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, при этом каждый из руководителей отраслевого блока МЦУ может курировать несколько тематик одновременно.

4.6. Заседания МЦУ под председательством куратора МЦУ или руководителя МЦУ проводятся по мере необходимости.

4.7. В случае нахождения участника МЦУ в отпуске, командировке или на больничном участник МЦУ имеет право уполномочить на участие в заседаниях МЦУ иное должностное лицо по согласованию с руководителем МЦУ.

4.8. Решения, принимаемые МЦУ в соответствии с его полномочиями, носят рекомендательный характер.

4.9. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет администрация муниципального округа.

Приложение № 2
Утвержден
постановлением администрации
Килемарского муниципального округа
Республики Марий Эл
от 28 ноября 2025 г. № 499

СОСТАВ
рабочей группы «Муниципальный центр управления Килемарского
муниципального округа Республики Марий Эл»

| № п/п | Должность, ФИО | Роль в МЦУ |
|-------|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Заместитель главы администрации, руководитель аппарата администрации Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл Куклина Елена Владимировна | Куратор МЦУ |
| 2. | Руководитель отдела делопроизводства и организационной работы Короткова Татьяна Валерьевна | Руководитель МЦУ |
| 3. | Заместитель главы администрации Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл Ширяева Анна Васильевна | Руководитель отраслевых блоков (из пункта 3.2) |
| | Первый заместитель главы администрации Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл Тарасов Сергей Михайлович | Руководитель отраслевых блоков (из пункта 3.2) |
| 4. | Заместитель главы администрации Килемарского муниципального округа Республики Марий Эл Шушлякова Юлия Семёновна | Руководитель отраслевого блока (из пункта 3.2) |
| 5. | Советник отдела делопроизводства и организационной работы Смирнова Марина Александровна | Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент», на платформе обратной связи |

| | | |
|----|---|--|
| | | «Госуслуги.Решаем вместе» ведение официальных страниц в муниципальном округе |
| 14 | Руководитель Центра управления регионом Республики Марий Эл Пинаев Андрей Юрьевич | Представитель Центра управления регионом Республики Марий Эл |