



**АДМИНИСТРАЦИЯ УЖУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.01.2026

г. Ужур

№ 90

О создании рабочей группы (проектного офиса) «Муниципальный центр управления в Ужурском муниципальном округе Красноярского края»

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», во исполнение пункта 6 «в» перечня поручений Президента Российской Федерации от 04.06.2023 № Пр-1111, руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, Уставом Ужурского муниципального округа Красноярского края, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать рабочую группу (проектный офис) «Муниципальный центр управления в Ужурском муниципальном округе Красноярского края».

2. Утвердить Положение о рабочей группе (проектном офисе) «Муниципальный центр управления в Ужурском муниципальном округе Красноярского края» согласно приложению.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы по общественно-политической работе Сорх О.В.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в газете «Сибирский Хлебороб».

Глава округа

К.Н. Зарецкий

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе (проектном офисе) «Муниципальный центр
управления в Ужурском муниципальном округе Красноярского края»

I. Общие положения

1. Настоящее положение определяет порядок создания и организации деятельности рабочей группы (проектного офиса) «Муниципальный центр управления в Ужурском муниципальном округе Красноярского края» (далее - МЦУ) – постоянно действующего межведомственного коллегиального координационного органа, основной целью деятельности которого является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

2.1. Платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема Единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах субъекта Российской Федерации (далее - органы и организации), проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

2.2. Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

2.3. Ответственные получатели - органы местного самоуправления Ужурского муниципального округа Красноярского края (далее – муниципальное образование), муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация Ужурского муниципального округа, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства,

включая ПОС, систему «Инцидент менеджмент» и других систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.4. Сообщение – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2.5. Обращение – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.6. Госпаблики – официальные страницы органов власти и подведомственных учреждений в социальных сетях.

2.7. Иные понятия, используемые в Положении, применяются в значениях, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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 Красноярского края.

3. Деятельность МЦУ координируется отделом по взаимодействию с Красноярским краем АНО «Диалог Регионы» - Центром управления регионом по Красноярскому краю (далее – ЦУР).

4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края, Уставом муниципального образования Ужурского муниципального округа Красноярского края, а также настоящим Положением.

II. Функции и задачи МЦУ

1. МЦУ осуществляет следующие функции:

1.1. координация работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения, в том числе 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;

1.2. координация взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям деятельности МЦУ:

- а) образование;
- б) социальная защита;
- в) жилищно-коммунальное хозяйство;
- г) твердые коммунальные отходы;
- д) дороги;
- е) транспорт;
- ж) энергетика;

1.3. обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

1.4. предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Ужурского муниципального округа Красноярского края.

2. Задачами МЦУ являются:

2.1. мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;

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;

2.2. формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов

коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

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

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

2.5. выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

2.6. проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;

2.7. подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования.

III. Порядок деятельности МЦУ

1. Деятельность МЦУ не предполагает создание отдельного структурного подразделения и осуществляется в пределах полномочий лиц, входящих в состав МЦУ.

В состав МЦУ входят координатор МЦУ, куратор МЦУ, руководитель МЦУ и ответственные по направлениям и тематикам деятельности МЦУ члены. Персональный состав МЦУ утверждается распоряжением Администрации Ужурского муниципального округа.

В состав МЦУ могут входить представители учреждений муниципального образования, а также иные лица с учетом функций и задач МЦУ. По приглашению МЦУ участие в заседании принимают иные должностные лица органов и организаций, эксперты, обладающие познаниями по соответствующему вопросу.

2. Основной формой организационной деятельности МЦУ являются заседания. Заседания МЦУ проводятся в очной или заочной форме по мере необходимости.

Заседания МЦУ проводит куратор МЦУ. В период отсутствия куратора МЦУ его обязанности исполняет руководитель МЦУ.

Решения заседаний МЦУ оформляются протоколом, который подписывается куратором МЦУ и направляется должностным лицам, в соответствии с компетенцией, для исполнения.

3. Члены МЦУ:

принимают участие в заседаниях МЦУ и подготовке материалов, выносимых на рассмотрение МЦУ;

вносят на рассмотрение МЦУ предложения по деятельности МЦУ;

обеспечивают исполнение решений, отраженных в протоколах заседания МЦУ, в рамках компетенции.

4. Распределение обязанностей членов МЦУ осуществляется следующим образом:

4.1 Координатор МЦУ:

обеспечивает методологическую поддержку и обучение специалистов;

обеспечивает доведение целевых показателей эффективности МЦУ;

оказывает содействие в выполнении задач и функций МЦУ.

4.2. Куратор МЦУ:

проводит заседания МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия с ЦУР;

определяет основные направления развития МЦУ;

4.3. Руководитель МЦУ:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ

обеспечивает выполнение целевых показателей эффективности МЦУ;

координирует работу членов МЦУ;

организует заседания МЦУ, определяет состав участников заседания из числа членов МЦУ;

обеспечивает ведение протокола заседания МЦУ.

4.4. Ответственный за работу в системе «ПОС»:

осуществляет функции координатора, администратора и исполнителя в модуле «Сообщения» ПОС;

проводит рейтингование работы ответственных получателей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в ПОС;

анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через ПОС, выявляет причины и факторы роста количества обращений;

обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности по обратной связи на ПОС;

осуществляет функции муниципального уполномоченного в модуле «Голосования» в ПОС;

обеспечивает весь комплекс задач и функций, связанных с оптимизацией работы и повышением качества работы в системе ПОС.

4.5. Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент»:

осуществляет маршрутизацию обращений, поступивших в системе «Инцидент Менеджмент» между Ответственными исполнителями, или самостоятельно готовит ответ на обращение;

контролирует установленные сроки предоставления ответов на обращения заявителям;

анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент-менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент-менеджмент».

4.6. Ответственный за проактивную информационную политику, отработку информационных рисков и ведение госпабликов;

обеспечивает выстраивание проактивной информационной повестки и взаимодействие с местными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;

координирует работу по формированию и сопровождению системы официальных страниц, пабликов и государственных пабликов муниципалитета в интернете;

обеспечивает информационное освещение деятельности администрации;

осуществляет функции пользователя в системе «Госпаблик»;

обеспечивает оперативную реакцию в сети интернет на информационные риски, угрозы и дезинформацию жителей муниципального образования, связанную с компенсацией негативного влияния информационного повода.

4.7. Ответственные за отраслевые направления деятельности МЦУ – должностные лица Администрации Ужурского муниципального округа, персонально отвечающие за работу отраслевого блока по направлениям деятельности МЦУ, определенным в пункте 1.2 части 2 настоящего Положения:

обеспечивают предоставление ответов на поступившие обращения и сообщения граждан в рамках курируемого отраслевого блока;

обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;

формируют комплексную картину проблем по курируемой отрасли, волнующих жителей;

осуществляют проверку и свод информации по курируемому направлению;

определяют первопричины проблем для снижения обращений и сообщений;

осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

5. Для реализации возложенных задач и функций МЦУ имеет право:

5.1. запрашивать и получать в установленном порядке от ЦУР, руководителей структурных подразделений Администрации Ужурского муниципального округа, иных органов и организаций, информацию, необходимую для деятельности МЦУ;

5.2. участвовать в совещаниях, проводимых в структурных подразделениях Администрации Ужурского муниципального округа Красноярского края, иных органах местного самоуправления по вопросам деятельности МЦУ;

5.3. формировать предложения Главе Ужурского муниципального округа, заместителям главы Ужурского муниципального округа, структурным подразделениям Администрации Ужурского муниципального округа, подведомственным организациям в рамках полномочий МЦУ;

5.4. в установленном порядке привлекать органы и структурные подразделения Администрации Ужурского муниципального округа, иные органы местного самоуправления и подведомственные учреждения, организации города к выполнению возложенных на МЦУ задач;

5.5. взаимодействовать со средствами массовой информации в рамках своих функций;

5.6. обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления;

5.7. осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края, муниципальными нормативными правовыми актами Ужурского муниципального округа Красноярского края.

6. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет Администрация Ужурского муниципального округа.