



**АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.06.2025 № 456

г. Карабаш

О создании рабочей группы по
взаимодействию с центром
управления регионом
Челябинской области

В целях исполнения подпункта «в» п. 6 перечня поручений Президента Российской Федерации №Пр-1111 от 04 июня 2023 г. по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления 20 апреля 2023 г., вопросу о создании и функционировании в муниципальных образованиях центров управления, а так же в целях повышения эффективности обратной связи с населением, обеспечения оперативного решения проблемных вопросов, руководствуясь Уставом Карабашского городского округа
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать рабочую группу при администрации Карабашского городского округа по взаимодействию с центром управления регионом Челябинской области и утвердить её состав. (Приложение 1)

2. Утвердить положение о рабочей группе по взаимодействию с центром управления регионом Челябинской области. (Приложение 2)

3. Отделу организационно-контрольной работы администрации Карабашского городского округа (Бачурина Н.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Карабашского городского округа <http://www.karabash-go.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидорова А.В.

Глава
Карабашского городского округа

П.А. Титов

Приложение 1

к постановлению главы
Карабашского городского округа
от «19» июня 2025 г. № 456

Состав рабочей группы муниципального центра управления в Карабашском городском округе Челябинской области

№ п/п	Наименование должности в администрации Карабашского городского округа Челябинской области	Роль в составе рабочей группы муниципального центра управления в Карабашском городском округе Челябинской области	Ф.И.О. сотрудника рабочей группы муниципального центра управления в Карабашском городском округе Челябинской области
1.	Заместитель главы Карабашского городского округа по общим вопросам	Куратор МЦУ	Сидоров Андрей Вячеславович
2.	Старший инспектор отдела организационно- контрольной работы администрации Карабашского городского округа	Ответственный в части отработки обращений и сообщений с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»	Плаксина Наталья Анатольевна
3.	Старший инспектор отдела организационно- контрольной работы администрации Карабашского городского округа	Ответственный за работу в системе оперативного мониторинга, обработки и реагирования на сообщения граждан в социальных медиа «ИнцидентМенеджмент»	Ефремова Екатерина Олеговна
4.	Старший инспектор отдела организационно- контрольной работы администрации Карабашского городского округа	Ответственный за исполнение положения Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».	Ефремова Екатерина Олеговна

ПОЛОЖЕНИЕ

о создании и функционировании муниципального центра управления
в Карабашском городском округе Челябинской области

I. Общие положения и задачи

1. В целях реализации настоящего Положения используются следующие понятия:

1) Платформа обратной связи – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений и обращений, поступающих ответственным получателям, проведения публичных слушаний, общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения.

2) Система «Инцидент Менеджмент» — это подсистема, предназначенная для обработки сообщений жителей Челябинской области из социальных медиа (далее – ИМ).

3) Система «Госпаблики» – компонент единого окна цифровой обратной связи на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», посредством которой осуществляется автоматизированный постинг в подключенных сообществах государственных органов и органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций (далее - Система «Госпаблики»).

4) Сообщения – 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).

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

2. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является рабочей группой, осуществляющей следующие задачи:

1) 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 администрацию Карабашского городского округа, а также в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации Карабашского городского округа и муниципальные учреждения Карабашского городского округа, в том числе с использованием системы ПОС, системы «Инцидент Менеджмент».

2) Оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

3) Сбор, обработку, аналитику и предоставление релевантной информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

4) Мониторинг и аналитику сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

5) Выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

6) Создание рекомендаций по взаимодействию администрации Карабашского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Карабашского городского округа с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

7) Настройку автоправил и автокоординации, а также механизмов ускоренного решения в личном кабинете организации в системе ПОС;

8) Разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

9) Формирование и внедрение лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в администрации Карабашского городского округа;

10) Осуществление подготовки и предоставления информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной/ежеквартальной аналитической справки для предоставления Главе Карабашского городского округа;

11) Совместно с ответственными по работе в системе обратной связи (ПОС, ИМ,) создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

а) Ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

б) Разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

12) Предоставление по запросу ЦУР Челябинской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

13) Предоставление в ЦУР Челябинской области аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ;

14) Предоставление в ЦУР Челябинской области отчетные данные в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 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».

3. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства РФ 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», постановлением администрации Карабашского городского округа от «__» июня 2025 года №____, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Челябинской области, а также настоящим Положением.

II. Структура МЦУ

5. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- 1) Куратор МЦУ;
- 2) Ответственный за работу в системе оперативного мониторинга, обработки и реагирования на сообщения граждан в социальных медиа «Инцидент Менеджмент»;
- 3) Ответственный за работу в платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Ответственный за работу в системе «Госпаблики» и исполнение положений Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

6. Куратор МЦУ:

- 1) Определяет основные направления развития МЦУ;
- 2) Осуществляет координацию деятельности администрации Карабашского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Карабашского городского округа и муниципальных учреждений администрации Карабашского городского округа при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

3) Осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

4) Организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

3) Координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

4) Обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

7. Ответственный за работу в системе оперативного мониторинга, обработки и реагирования на сообщения граждан в социальных медиа «Инцидент Менеджмент»:

1) Осуществляет функции исполнителя в системе ИМ;

2) Анализирует поступающие сообщения граждан и организаций через систему ИМ, выявляет причины и факторы роста количества сообщений;

3) Обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление аналитической справки по сообщениям граждан и организаций в части системы ИМ.

8. Ответственный за работу в платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»:

1) Осуществляет функции куратора в системе ПОС;

2) Проводит рейтингование работы администрации Карабашского городского округа, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Карабашского городского округа и муниципальных учреждений администрации Карабашского городского округа с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы ПОС;

3) Анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему ПОС, выявляет причины и факторы роста количества обращений и сообщений;

4) Обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы ПОС;

9. Ответственный за работу в системе «Госпаблики» и исполнение положений Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»:

1) Контролирует исполнение пунктов Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ государственными учреждениями и их подведомственными организациями на территории Карабашского городского округа;

2) Обеспечивает подключение официальных сообществ государственных учреждений и их подведомственных организаций на территории Карабашского городского округа к системе «Госпаблики»;

3) Осуществляет распространение информации о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти посредством системы «Госпаблики» в официальных сообществах органа местного

самоуправления и подведомственных организаций на территории Карабашского городского округа.

III. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

10. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией Карабашского городского округа, структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации Карабашского городского округа, ЦУР Челябинской области.