

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЧЕРНЯНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ



АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕРНЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

п. Чернянка

"26" сентября 2026 г.

№ 19

О создании Муниципального центра управления
Чернянского муниципального округа Белгородской области

В соответствии с Постановлением Правительства РФ 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», распоряжением Губернатора Белгородской области от 06.09.2021 года №429-р «О создании муниципальных центров управления», в целях приведения в соответствие муниципальных правовых актов, администрация Чернянского муниципального округа Белгородской области **постановляет**:

1. Создать Муниципальный центр управления Чернянского муниципального округа Белгородской области (далее — МЦУ).
2. Утвердить состав МЦУ (Приложение №1).
3. Утвердить список ответственных лиц за отслеживанием комментариев и сообщений пользователей в социальных сетях на страницах Губернатора, Главы Чернянского муниципального округа, и группах Администрации Чернянского муниципального округа (Приложение № 2), и установить ежемесячное поощрение указанным лицам в виде денежной премии в размере 3500 (три тысячи пятьсот) рублей.
4. Утвердить Положение о МЦУ (Приложение №3).
5. Управлению финансов и бюджетной политики Администрации Чернянского муниципального округа Белгородской области (Потапова А.Н.) ежемесячно выделять денежные средства на поощрение работников согласно списку утвержденному в п. 3. настоящего постановления.
6. Рекомендовать МКУ "Центр бухгалтерского учета" Чернянского муниципального округа Белгородской области (Штоколова М.В.) ежемесячно производить выплату в размере 3500 (три тысячи пятьсот) рублей на поощрение работников согласно списку утвержденному в п. 3. настоящего постановления.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Чернянского муниципального округа - руководителя аппарата Администрации Чернянского муниципального округа (Овсянникова Л.Н.).

[illegible]

С.А. Морозов

**Состав Муниципального центра управления
Чернянского муниципального округа Белгородской области**

№п/п	ФИО	Должность	Роль в МЦУ
1	Овсянникова Лидия Николаевна	заместитель Главы Чернянского муниципального округа - руководитель аппарата Администрации Чернянского муниципального округа	куратор МЦУ
2	Щербакова Елена Сергеевна	руководитель управления организационно-контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа	руководитель МЦУ
3	Горбачева Анастасия Сергеевна	начальник организационно- контрольного отдела управления организационно- контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа	ответственный за работу в системе «Инцидент- менеджмент»
4	Симонова Татьяна Павловна	руководитель группы по связям с общественностью и СМИ МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» Чернянского муниципального округа	ответственный за информационное направление
5	Цыганова Светлана Васильевна	главный специалист организационно-контрольного отдела управления организационно-контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа	ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками, а также за работу в системе «Платформа обратной связи»
6	Казаченко Игорь Эдуардович	Заместитель Главы Чернянского муниципального округа по реализации проектов и программ в строительстве и градостроительной деятельности	представитель отраслевого блока «Жилищно- коммунальное хозяйство»
7	Латышев Сергей Александрович	директор МКУ «Управление строительства, транспорта,	представитель отраслевого блока

		связи и жилищно-коммунального хозяйства» Администрации Чернянского муниципального округа	«Дорожное хозяйство и строительство»
8	Захаров Александр Васильевич	руководитель группы транспорта, связи и ЖКХ МКУ «Управление строительства, транспорта, связи и жилищно- коммунального хозяйства» Чернянского муниципального округа	представитель отраслевого блока «Транспорт и твердые коммунальные отходы»
9	Панина Лилия Анатольевна	заместитель руководитель экономического управления Администрации Чернянского муниципального округа	представитель отраслевого блока «Экономика и торговля»
10	Богданникова Наталья Олеговна	руководитель управления социальной защиты населения Администрации Чернянского муниципального округа	представитель отраслевого блока «Социальная политика»
11	Шейко Анна Владимировна	руководитель управления культуры Администрации Чернянского муниципального округа	представитель отраслевого блока «Культура»
12	Долгушин Александр Владимирович	руководитель управления образования Администрации Чернянского муниципального округа	представитель отраслевого блока «Образование»
13	Еремин Александр Михайлович	заместитель Главы Чернянского муниципального округа по безопасности	представитель отраслевого блока «Безопасность»
14	Ситникова Татьяна Николаевна	руководитель управления сельского хозяйства и природопользования Администрации Чернянского муниципального округа	представитель отраслевого блока «Экология и сельское хозяйство»

**Ответственные лица за отслеживанием комментариев и сообщений
пользователей в социальных сетях на страницах Губернатора, Главы
Чернянского муниципального округа, и группах Администрации
Чернянского муниципального округа**

№ п/п	ФИО	Должность, место работы
1.	Тимонова Наталья Викторовна	заместитель начальника отдела делопроизводства и документооборота управления организационно-контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа
2.	Теплова Ирина Васильевна	специалист 1 категории МКУ "АХЧ Чернянского муниципального округа"
3.	Цыганова Светлана Васильевна	главный специалист организационно контрольного отдела управления организационно контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа
4.	Лукьянова Юлия Николаевна	главный специалист проектно-аналитического отдела - проектного офиса управления организационно-контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа
5.	Даньшина Дина Михайловна	главный специалист организационно контрольного отдела управления организационно контрольной и кадровой работы Администрации Чернянского муниципального округа
6.	Голова Ирина Николаевна	главный специалист – ответственный секретарь административной комиссии отдела правового обеспечения органов местного самоуправления правового управления Администрации Чернянского муниципального округа
7.	Коротенко Мария Сергеевна	главный специалист аппарата Совета депутатов Чернянского муниципального округа
8.	Ивлева Наталья Владимировна	ведущий специалист МКУ «АХЧ Чернянского муниципального округа»
9.	Горбатюк Татьяна Вадимовна	ведущий специалист МКУ «АХЧ Чернянского муниципального округа»
10.	Сапронова Елена Владимировна	ведущий специалист группы по взаимодействию с правоохранительными, судебными и контрольно-надзорными органами МКУ "Управление по делам ГО и ЧС" Чернянского муниципального округа

**Положение
о Муниципальном центре управления
Администрации Чернянского муниципального округа**

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Администрации Чернянского муниципального округа (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, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее — граждане и организации), поступающих в органы местного самоуправления Администрации Чернянского муниципального округа, муниципальные 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: ВКонтакте, Одноклассники и иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) взаимодействие с гражданами и организациями через социальные сети: ВКонтакте, Одноклассники и иные средства электронной массовой коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ по единой методологии Центра управления региона Белгородской области (далее - ЦУР);

в) сбор, обработка и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития Чернянского муниципального округа (далее – Чернянский МО);

г) оперативное взаимодействие с ЦУР по направлениям и тематикам деятельности МЦУ.

1.2. В настоящем Положении о МЦУ (далее – Положение) 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», а также иными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ 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

организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ 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», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области, муниципальными правовыми актами, а также настоящим Положением.

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 гражданами и организациями Чернянского муниципального округа;
- б) обеспечение информирования граждан и организаций Чернянского муниципального округа о деятельности федеральных, региональных и органов местного самоуправления Чернянского муниципального округа;
- в) обеспечение мониторинга информационного поля Чернянского муниципального округа и нивелирования информационных рисков;
- г) обучение сотрудников органов местного самоуправления Чернянского муниципального округа 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 удовлетворённости граждан и организаций деятельностью ответственных получателей Чернянского муниципального округа;
- 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 Чернянского муниципального округа.

3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- куратор МЦУ;
- руководитель МЦУ;
- ответственный за работу в системе «Инцидент-менеджмент»;
- ответственный за информационное направление;
- ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками, а также за работу в системе «Платформа обратной связи» (далее – ПОС);
- ответственные лица за отслеживанием комментариев и сообщений пользователей в социальных сетях на страницах Губернатора, Главы Чернянского муниципального округа, и группах Администрации Чернянского муниципального округа;
- представители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам, указанным в п. 3.2. настоящего Положения.

При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности в МЦУ.

Состав МЦУ утверждается постановлением Администрации Чернянского муниципального округа.

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

- жилищно-коммунальное хозяйство;
- дорожное хозяйство и строительство;
- транспорт и твёрдые коммунальные отходы;
- экономика и торговля;
- социальная политика;
- культура;
- образование;
- безопасность;
- экология и сельское хозяйство.

3.3. Куратор МЦУ:

а) обеспечивает осуществление организационного и кадрового обеспечения деятельности МЦУ;

б) определяет основные направления развития МЦУ;

в) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления Чернянского муниципального округа при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

г) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием Главы Чернянского муниципального округа, и, в частности, со своим участием;

д) координирует деятельность органов местного самоуправления Чернянского муниципального округа при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

3.4. Руководитель МЦУ:

а) осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;

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

в) осуществляет мероприятия по созданию и функционированию МЦУ;

г) подготавливает предложения по кадровому обеспечению деятельности МЦУ;

д) осуществляет организацию сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

- е) координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках деятельности МЦУ;
- ж) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУ с ЦУР;
- з) осуществляет разработку предложений по участию ответственных получателей Чернянского муниципального округа в решении актуальных проблем граждан и организаций;
- и) предоставляет соответствующую отчетность в адрес куратора МЦУ и руководителя ЦУР;
- ж) выполнение иных задач, необходимых для осуществления деятельности МЦУ.

3.5. Ответственные за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент» курируют работу по реагированию на обращения и сообщения пользователей социальных сетей, осуществляют функции координаторов в системах ПОС и «Инцидент-менеджмент»; проводят рейтингование работы органов местного самоуправления с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы в системах ПОС и «Инцидент-менеджмент»; анализируют поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через системы ПОС и «Инцидент-менеджмент», выявляют причины и факторы роста количества обращений; обеспечивают своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций из систем ПОС и «Инцидент-менеджмент».

3.6. Ответственный за информационное направление курирует работу по ведению, контентному наполнению и распространению информационных материалов в официальных информационных ресурсах органов местного самоуправления Чернянского муниципального округа в социальных сетях;

3.7. Ответственный за направление мониторинга, аналитики и работы с рисками курирует работу по организации сплошного мониторинга информационного поля по территории Чернянского муниципального округа, подготовки аналитических материалов и справок, как тематических, так и по запросам руководителя МЦУ либо ЦУР.

3.8. Ответственные лица за отслеживанием комментариев и сообщений пользователей в социальных сетях на страницах Губернатора, Главы Чернянского муниципального округа, и группах Администрации Чернянского муниципального округа осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих из социальных сетей: ВКонтакте, Одноклассники и иных средств электронной массовой коммуникации.

3.9. Представители отраслевых блоков:

а) обеспечивают представительство отраслевого блока в МЦУ, взаимодействие блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнении стоящих перед МЦУ задач;

в) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей Чернянского муниципального округа;

г) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

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

е) готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций в рамках деятельности своего отраслевого блока, в том числе и по запросам руководителя МЦУ либо ЦУР;

ж) обеспечивают синхронизацию работы отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне Чернянского муниципального округа;

з) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по представляемой отраслевой тематике деятельности МЦУ;

и) осуществляют взаимодействие с ответственными получателями 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 организаций;

- 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 Чернянского муниципального округа;

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 и иных средств электронной коммуникации.

4.3. МЦУ:

а) осуществляет проверку и формирует свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе Чернянского 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 Чернянского муниципального округа;

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 Чернянском муниципальном 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 отчетный год ежегодно. Плановые значения данных показателей, а также перечень обязательных индикаторов результативности работы МЦУ, подлежащих ежемесячному мониторингу, устанавливаются ЦУР.

4.5. Для обеспечения достижения целей деятельности, исполнения своих задач и функций МЦУ пользуется информационной и методологической поддержкой ЦУР.

4.6. Финансовое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет управление финансов и бюджетной политики Администрации Чернянского муниципального округа.