



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕССЕНТУКИ
Ставропольского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Ессентуки

№

**О создании муниципального
центра управления**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 20 марта 2025 года № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение подпункта «в» пункта 6 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 04 июня 2023 г. № Пр-1111 по итогам заседания Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 20 апреля 2023 г., пункта 2 постановления 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», постановления Правительства Ставропольского края от 21 ноября 2022г. № 688-п «Об утверждении положения о центре управления регионом («проектном офисе») в Ставропольском крае», распоряжением администрации города Ессентуки от 21.07.2026 № 108-р, администрация города Ессентуки

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать муниципальный центр управления в городе Ессентуки Ставропольского края.

2. Утвердить прилагаемые:

2.1. Положение о муниципальном центре управления города Ессентуки Ставропольского края.

2.2. Состав рабочей группы («проектного офиса») муниципального центра управления города Ессентуки Ставропольского края.

3. Отделу кадров и профилактики коррупционных правонарушений администрации города Ессентуки Ставропольского края, руководителям отраслевых (функциональных) органов внести изменения в должностные инструкции работников, включенных в состав рабочей группы («проектного офиса») согласно распоряжению от 21.07.2026 №108-р.

4. Структурным подразделениям, функциональным (отраслевым) органам администрации города Ессентуки Ставропольского края и организациям, подведомственным администрации города Ессентуки Ставропольского края, оказывать содействие муниципальному центру управления города Ессентуки Ставропольского края по направлениям деятельности, предусмотренным настоящим постановлением.

5. Отделу по общим и организационным вопросам администрации города Ессентуки (Радинская Н.А.):

5.1. Направить настоящее постановление администратору официального сайта для размещения на официальном сайте муниципального образования городского округа город-курорт Ессентуки.

5.2. Довести данное постановление до сведения заинтересованных лиц.

6. Муниципальному бюджетному учреждению «Ессентуки сегодня» (Белоусова А.М.) опубликовать настоящее постановление в городской общественно-политической газете «Ессентукская панорама».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации города Ессентуки Загуменную Т.А.

8. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Ессентуки

В.В. Крутников

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
города Ессентуки
Ставропольского края
от №

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления города Ессентуки
Ставропольского края

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок создания и организации деятельности муниципального центра управления города Ессентуки Ставропольского края (далее – муниципальный центр управления).

2. МЦУ является координационным органом, обеспечивающим методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности МЦУ.

3. МЦУ представляет собой рабочую группу («проектный офис»), созданный для обеспечения взаимодействия администрации города Ессентуки Ставропольского края, отраслевых (функциональных) органов и муниципальных подведомственных организаций города Ессентуки Ставропольского края (далее соответственно – администрация, отраслевые (функциональные) органы и муниципальные подведомственные организации) с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», центром управления регионом («проектным офисом») в Ставропольском крае, (далее соответственно – АНО «Диалог Регионы», центр управления регионом) и иными организациями.

4. Термины и понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее Федеральный закон), 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».

5. В своей деятельности муниципальный центр управления руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края, Уставом города Ессентуки Ставропольского края, иными муниципальными правовыми актами, а также настоящим Положением.

II. Функции и задачи муниципального центра управления

6. Муниципальный центр управления осуществляет следующие функции:

1) координация 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 Российской Федерации и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее соответственно – граждане, юридические лица), поступающих в администрацию и подведомственные организации, в том числе с использованием федеральных, региональных и муниципальных систем обратной связи, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», мессенджерах и иных средствах электронной коммуникации (далее соответственно – социальные сети, сеть «Интернет»);

2) координация взаимодействия администрации и подведомственных организаций с гражданами через социальные сети, мессенджерах и иных средствах электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

3) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления путем взаимодействия с администрацией и подведомственными организациями;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития города Ессентуки Ставропольского края.

7. Задачами муниципального центра управления являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, включающий в себя:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес администрации и подведомственных организаций;

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 всем видам каналов обратной связи;

разработка и внедрение «механизмов ускоренного решения» при обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

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) формирование комплексной картины проблем на основании анализа: обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации и подведомственных организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы администрации и подведомственных организаций для представления отчета о результатах их деятельности главе администрации;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации администрации и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) сбор и предоставление по запросу центра управления регионом дополнительных данных о ситуации в города Ессентуки Ставропольского края по направлениям деятельности центра управления регионом;

4) участие совместно с центром управления регионом в реализации комплекса технических и организационных мероприятий по выявлению, маркировке недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и иных средствах электронной коммуникации и по распространению достоверной информации;

5) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы администрации и подведомственных организаций;

6) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в администрации и подведомственных организациях

оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг, и исполнения функций;

7) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии администрации и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами;

8) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями администрации и подведомственных организаций;

9) координация формирования и сопровождения официальных страниц администрации, отраслевых (функциональных) органов и муниципальных подведомственных организаций в социальных сетях, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом;

10) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы муниципального центра управления;

11) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального округа.

III. Права муниципального центра управления

8. В целях создания и функционирования муниципальный центр управления вправе:

1) обеспечивать внедрение единой методологии работы муниципального центра управления по следующим направлениям:

обратная связь;

обучение по вопросам, относящимся к компетенции муниципального центра управления;

2) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципального центра управления;

3) оказывать методическую и консультационную помощь администрации и подведомственным организациям по вопросам деятельности муниципального центра управления;

4) рассматривать вопросы, относящиеся к компетенции муниципального центра управления;

9. В целях выполнения возложенных задач администрация и муниципальный центр управления вправе запрашивать необходимые

материалы, относящиеся к созданию и функционированию муниципального центра управления, у центра управления регионом.

IV. Деятельность муниципального центра управления

10. Организационно-техническое обеспечение деятельности муниципального центра управления осуществляет администрация.

11. Деятельность муниципального центра управления организована по отраслевым блокам в рамках социально значимых тематик. Ответственные исполнители по отраслевым (функциональным) органам и муниципальным подведомственным организациям обеспечивают работу по следующим направлениям:

- 1) образование;
- 2) здравоохранение;
- 3) социальная защита;
- 4) жилищно-коммунальное хозяйство;
- 5) твердые коммунальные отходы;
- 6) дороги;
- 7) транспорт;
- 8) энергетика;
- 9) иные тематики.

12. Муниципальный центр управления осуществляет свои функции во взаимодействии с администрацией, отраслевыми (функциональными) органами и муниципальными подведомственными организациями, центром управления регионом и иными заинтересованными организациями.

13. Муниципальный центр управления:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления в форме еженедельного доклада для предоставления Главе города Ессентуки;

б) обеспечивает рейтингование ответственных по отраслевым блокам по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей;

в) совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

– трансформации процессов обработки поступивших обращений и сообщений граждан и юридических лиц в целях сокращения сроков реагирования на обращения и сообщения граждан и юридических лиц и

качественной их обработке;

- устранения первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков муниципального центра управления;

- формирования и внедрения в работу ответственных по отраслевым блокам продуктов цифровизации для ускоренной и качественной обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

- г) предоставляет по запросу центра управления регионом материалы, относящиеся к созданию и функционированию муниципального центра управления;

- д) предоставляет в центр управления регионом аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности муниципального центра управления, а также другие отчетные данные;

- е) выполняет иные функции в сфере деятельности муниципального центра управления.

V. Структура муниципального центра управления

14. Структура муниципального центра управления включает в себя:

- 1) куратор муниципального центра управления;
- 2) руководитель муниципального центра управления;
- 3) ответственный за аналитическую работу и отработку информационных рисков;
- 4) ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»;
- 5) ответственный за работу с обращениями и сообщениями в Платформе обратной связи;
- 6) ответственный за информационное направление;
- 7) ответственные исполнители по управлениям отраслевых (функциональных) органов и муниципальных подведомственных организаций;
- 8) ответственный исполнитель от автономной некоммерческой организации «Центр регионального развития Ставропольского края» (далее – АНО «ЦРР СК»);
- 9) иные ответственные участники рабочей группы добавляются по необходимости организации деятельности муниципального центра управления.

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

15. Куратор муниципального центра управления:

- 1) определяет основные направления развития Центра управления;
- 2) осуществляет координацию деятельности при реализации

мероприятий по созданию, функционированию и развитию муниципального центра управления;

3) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы города Ессентуки и со своим участием;

4) осуществляет организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности муниципального центра управления.

16. Руководитель муниципального центра управления:

1) обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования муниципального центра управления и выполнения стоящих перед муниципальным центром управления задач;

2) осуществляет непосредственное руководство деятельностью муниципального центра управления;

3) взаимодействует с центром управления регионом, готовит ответы на запросы центра управления регионом;

4) контролирует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и юридических лиц обращений и сообщений по всем каналам связи;

5) осуществляет мониторинг информационного поля городского округа и информационного поля Ставропольского края в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз;

6) оперативно информирует о выявленных рисках и угрозах Главу города Ессентуки;

7) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования муниципального центра управления.

17. Ответственный за аналитическую работу и отработку информационных рисков курирует работу по осуществлению мониторинга информационного поля городского округа в целях своевременного выявления информационных рисков и угроз, связанных с городским округом, подготовку аналитических материалов и справок, как тематических, так и по запросам руководителя муниципального центра управления либо центра управления регионом.

18. Ответственные за работу в системе «Инцидент менеджмент» и Платформе обратной связи курируют работу по обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

19. Ответственные исполнители по управлениям и отраслевым (функциональным) органам и муниципальным подведомственным организациям:

1) обеспечивают взаимодействие с муниципальным центром управления;

2) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых

для организации деятельности отраслевого блока, выполнения стоящих перед муниципальным центром управления задач;

3) обеспечивают реализацию задач муниципального центра управления в рамках курируемых отраслевых блоков;

4) проводят мониторинг и анализ поступивших обращений и сообщений граждан и юридических лиц по курируемым отраслевым направлениям;

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

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

7) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

8) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы.

20. Ответственный исполнитель от АНО «ЦРР СК» осуществляет функции в рамках заключенного между администрацией и АНО «ЦРР СК» о сотрудничестве при обеспечении функционирования муниципального центра управления.

При включении дополнительных исполнителей по тем или иным направлениям деятельности МЦУ (при необходимости) указывается закрепление видов деятельности по данному направлению.

Работники администрации, отраслевых (функциональных) органов и муниципальных подведомственных организаций входящие в структуру муниципального центра управления, несут персональную ответственность в соответствии со своими должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

Глава города Ессентуки

В.В. Крутников

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
города Ессентуки
от №

СОСТАВ

рабочей группы («проектный офис») муниципального центра управления

№ п/п	ФИО	Замещаемая должность	Роль в МЦУ
1	Крутников Владимир Владимирович	Глава города	Куратор МЦУ
2	Загуменная Татьяна Анатольевна	управляющий делами администрации города	руководитель МЦУ
3	Ботова Татьяна Владимировна Ходина Елена Сергеевна	заместитель заведующего отделом по общим и организационным вопросам, консультант отдела по общим и организационным вопросам	ответственные за работу в системе «Инцидент менеджмент»
4	Ботова Татьяна Владимировна Ходина Елена Сергеевна	заместитель заведующего отделом по общим и организационным вопросам, консультант отдела по общим и организационным вопросам	ответственные за работу с обращениями и сообщениями в ПОС
5	Новосельцева Яна Валерьевна	Консультант управления внешних коммуникаций и информационной политики	ответственный за информационное направление

6	Новосельцева Яна Валерьевна Чушкова Людмила Юрьевна	консультант управления внешних коммуникаций и информационной политики	ответственные за аналитическую работу и отработку информационных рисков (при необходимости)
7	Дусев Вадим Сергеевич	заместитель заведующего отделом правового обеспечения	ответственный от отдела правового обеспечения
8	Корнилова Виктория Алексеевна Ласкаржевская Снежана Анатольевна	консультант управления общественной безопасности и муниципального контроля консультант управления общественной безопасности и муниципального контроля	ответственные от управления общественной безопасности и муниципального контроля администрации города
9	Новосельцева Яна Валерьевна Чушкова Людмила Юрьевна	консультант управления внешних коммуникаций и информационной политики	ответственные от управления внешних коммуникаций и информационной политики администрации города
10	Скиба Артем Юрьевич	начальник управления	ответственный от управления физической культуры и спорта администрации города
11	Билецкая Оксана Анатольевна Печникова Валерия Евгеньевна	начальник управления специалист 1 категории	ответственные от управления культуры, искусства и молодежной политики администрации города

12	Конев Александр Владимирович	заместитель начальника управления	ответственный от управления труда и социальной защиты населения администрации города
13	Хортюнова Виктория Владимировна	заместитель начальника отдела правового обеспечения	ответственный от Финансового управления администрации города
14	Саввова Елена Юрьевна	начальник управления	ответственный от управления экономического развития администрации города
15	Кирпичникова Валентина Алексеевна Балаба Ирина Олеговна	начальник группы кадрового документационного обеспечения, главный специалист группы кадрового документационного обеспечения	ответственные от управления по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям города Ессентуки
16	Карташова Анастасия Юрьевна	делопроизводитель	ответственный от муниципального бюджетного учреждения "Безопасный город Ессентуки"
17	Надежда Ивановна Григорьева Кийко Альбина Максимовна	делопроизводитель специалист по персоналу	ответственные от муниципального бюджетного учреждения "Комбинат благоустройства города Ессентуки"

18	Вострикова Юлия Владимировна	заместитель начальника управления	ответственный от управления архитектуры и градостроительства администрации города
19	Шерстюк Светлана Николаевна	ведущий специалист ОБДД	ответственный от управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города
20	Астахова Анастасия Андреевна	ведущий специалист-юрисконсульт отдела правового обеспечения	ответственный от комитета по управлению муниципальным имуществом администрации города
21			ответственный исполнитель от автономной некоммерческой организации «Центр регионального развития Ставропольского края»

Управляющий делами
администрации города Ессентуки

Т.А.Загуменная