

**Постановление
администрации городского округа
«Город Йошкар-Ола»
от 28.11.2025 №1372**

**О создании рабочей группы
«Муниципальный центр управления городского округа
«Город Йошкар-Ола» 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 управленических 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 постановляю:

1. Создать рабочую группу «Муниципальный центр управления городского округа «Город Йошкар-Ола» 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. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «ВМарийЭл» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и разместить на официальном сайте администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»- www.i-ola.ru.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Временно
исполняющий обязанности
мэра города Йошкар-Олы

А.Трудинов

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к постановлению администрации
городского округа
«Город Йошкар-Ола»
от 28.11.2025 №1372

**ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе «Муниципальный центр управления городского
округа «Город Йошкар-Ола» Республики Марий Эл»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы рабочей группы «Муниципальный центр управления городского округа «Город Йошкар-Ола» Республики Марий Эл».

1.2. Рабочая группа «Муниципальный центр управления городского округа «Город Йошкар-Ола» 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 городского округа «Город Йошкар-Ола» 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 городского округа «Город Йошкар-Ола» (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 городского округа «Город Йошкар-Ола»;

д) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития городского округа «Город Йошкар-Ола»;

е) обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления муниципального образования 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 образования;

б) обеспечение информирования жителей муниципального образования о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти;

в) обеспечение мониторинга информационного поля муниципального образования 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 образования и подведомственных им организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы органов местного самоуправления муниципального образования и подведомственных им организаций для отчета руководству органа местного самоуправления муниципального образования;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления муниципального образования 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 образования 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;

г) 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;

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 образования;

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 образования по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в муниципальном образовании посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией в муниципальном образовании;

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, отнесенными к полномочиям МЦУ;

б) давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь отраслевым (функциональным) органам администрации и подведомственным ей организациям по вопросам, отнесенными 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 образовании;

руководителей отраслевых блоков по социально – значимым тематикам;

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

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

Руководитель МЦУ определяется главой администрации муниципального образования 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 образования;

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 образовании 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 образования;

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 образования;

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 образования 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 записи для предоставления главе администрации муниципального образования. Периодичность подготовки аналитической записи определяется главой администрации муниципального образования;

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 образования 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 осуществляется администрация муниципального образования.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к постановлению администрации
городского округа
«Город Йошкар-Ола»
от 28.11.2025 № 1372

СОСТАВ
рабочей группы «Муниципальный центр управления городского
округа «Город Йошкар-Ола» Республики Марий Эл»

ОБРАЗЕЦ

№ п/п	Должность, ФИО	Роль в МЦУ
1	2	3
1.	Исполняющий обязанности первого заместителя главы администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Безденежных Г.С.	Куратор МЦУ
2.	Заместитель главы администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Яковлева Е.С.	Руководитель МЦУ
3.	Первый заместитель главы администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Смирнов В.В.	Руководитель блока «Безопасность»
4.	Заместитель главы администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Шелудякова Л.Г.	Руководитель блока «Экономика»
5.	Заместитель главы администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», председатель КУМИ Омарова Е.Е.	Руководитель блока «Имущество»
6.	Директор МКУ «Дирекция городского хозяйства» Полушкин А.А.	Руководитель блоков «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Дороги»,

		«Транспорт»
7.	Исполняющий обязанности начальника управления образования администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Чемекова Р.Л.	Руководитель отраслевого блока «Образование»
8.	Начальник управления культуры администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Логинова Н.Э.	Руководитель отраслевого блока «Культура»
9.	Исполняющий обязанности начальника управления по физической культуре, спорту и молодежной политике администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Вохминцева Н.В.	Руководитель отраслевого блока «Спорт»
10.	Начальник отдела по работе со средствами электронно-массовых коммуникаций МКУ «ДГХ» Черепанова О.Х.	Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент»
11.	Начальник отдела по работе со средствами электронно-массовых коммуникаций МКУ «ДГХ» Черепанова О.Х.	Ответственный за работу на платформе обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе»
12.	Начальник отдела по работе со средствами массовой информации администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Одерышева Ю.В.	Ответственный за ведение официальных страниц в муниципальном образовании
13.	Руководитель ЦУР Республики Марий Эл Пинаев А.Ю. (по согласованию)	Представитель Центра управления регионом Республики Марий Эл