



АДМИНИСТРАЦИЯ
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 25.04.2022 г. № 304

О создании муниципального центра управления Котельниковского
муниципального района Волгоградской области

Администрация Котельниковского муниципального района
Волгоградской области постановляет:

1. Создать муниципальный центр управления Котельниковского
муниципального района Волгоградской области (далее - МЦУ).

2. Утвердить прилагаемые:

Положение о МЦУ;

Состав МЦУ.

3. Руководителям структурных подразделений администрации
Котельниковского муниципального района Волгоградской области,
указанным в приложении № 2 к настоящему постановлению, в срок до
29.04.2022 назначить ответственных специалистов для оперативного
взаимодействия с МЦУ по соответствующим направлениям (отраслевым
блокам).

4. Определить место расположения МЦУ: Волгоградская область, г.
Котельниково, ул. Ленина, д. 9.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить
заместителя главы Котельниковского муниципального района Волгоградской
области Петренко А.А.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Котельниковского
муниципального района
Волгоградской области

С.А. Понкратов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Котельниковского муниципального
района Волгоградской области
от 25.04.2022 г. № 304

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления Котельниковского муниципального
района Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. В настоящем Положении используются следующие понятия:

«Единый портал» - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая функции, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

«Платформа обратной связи» - 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, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

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

«Центр компетенций» - автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», осуществляющая деятельность по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях, выполняющая функции оператора

информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов, созданных и эксплуатируемых для создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, создания и функционирования аналогичных центров в муниципальных образованиях;

«Проектный офис» - координационный орган, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов местного самоуправления с возможностью привлечения иных организаций;

«Центр управления регионом в Волгоградской области» – региональный проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется постановлением Губернатора Волгоградской области от 01.12.2020 г. № 755 «О создании Центра управления регионом в Волгоградской области»;

«Тепловая карта» - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (далее - ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), предназначенная для:

формализации и структурирования обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам обратной связи;

мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через платформу обратной связи, другие интегрированные каналы обратной связи;

формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и юридических лиц, структурированных по функциональным обязанностям органов и организаций в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений органов и организаций;

мониторинга результатов работы органов и организаций;

выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития;

«Сообщения» - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

«Обращения» - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в органы и организации.

Сообщения, направляемые гражданами и юридическими лицами

с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

«Социально – значимые тематики» - здравоохранение, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, дороги, транспорт, социальная защита;

«Механизм ускоренного решения» - совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения граждан и юридических лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в срок менее 30 календарных дней;

«План мероприятий («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи» - карта решения проблем, представленная в виде схемы и последовательно изложенного перечня мероприятий, направленных на устранение причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества, а также сокращение сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц исполнительных органов местного самоуправления.

1.2. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы муниципального центра управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – МЦУ).

1.3. МЦУ – проектный офис, создание и координация деятельности которого осуществляется центром компетенций и регламентируется настоящим Положением, осуществляющий:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – местная администрация) 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;

координацию взаимодействия местной администрации и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные

средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами и юридическими лицами;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – муниципальный район);

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области.

1.4. Координация работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений осуществляется путем:

анализа поступающих обращений и сообщений;

структурирования и формализации обращений и сообщений (при необходимости);

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращении (сообщении);

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений;

методического сопровождения деятельности отраслевых (функциональных) органов местной администрации и организаций по оптимизации процессов обработки обращений и сообщений в части сроков и порядка их рассмотрения, по повышению качества взаимодействия отраслевых (функциональных) органов местной администрации и организаций в обработке сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

1.5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, а также настоящим Положением.

2. Основная цель и задачи МЦУ

2.1. Основная цель МЦУ – повышение удовлетворенности жителей муниципального района посредством создания, внедрения, сопровождения и развития надежной автоматизированной программно-технической и коммуникационной среды, обеспечение контроля над решением проблем жителей муниципального района и получением ими качественных и своевременных ответов на обращения и сообщения.

2.2. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя: анализ поступивших обращений и сообщений граждан и юридических лиц, в адрес местной администрации и муниципальных организаций;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по всем 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) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес местной администрации и подведомственных организаций;

обратной связи в формате результатов опроса, голосования и общественного обсуждения;

работы местной администрации и подведомственных организаций для отчета главе Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – глава муниципального района);

3) оперативное взаимодействие с ответственными руководителями структурных подразделений местной администрации и муниципальных организаций по сферам деятельности и тематикам обращений и сообщений;

4) формирование сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в координируемых социально-значимых блоках (сферах деятельности);

5) формирование рекомендаций по взаимодействию местной администрации и муниципальных организаций с гражданами и юридическими лицами;

6) выработка рекомендаций для определения приоритетов работы местной администрации;

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

8) разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

9) интеграция муниципальных информационных систем в подсистеме «Платформа обратной связи».

3. Права и функции МЦУ

3.1. МЦУ для осуществления возложенных на него задач имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращений и сообщений документы и материалы, статистические данные, аналитические справки и другие материалы от структурных подразделений местной администрации, муниципальных организаций по вопросам, связанным с обращениями и сообщениями.

3.2. МЦУ осуществляет следующие функции:

- 1) организует работу по сбору, анализу и систематизации поступающих обращений и сообщений по всем каналам связи;
- 2) обеспечивает взаимодействие с Центром управления регионом в Волгоградской области в рамках компетенции муниципального района;
- 3) обеспечивает работу муниципального района в системе «Медиалогия Инцидент» и Платформе обратной связи;
- 4) проводит анализ обращений и сообщений, поступивших в местную администрацию и структурные подразделения местной администрации, подведомственные организации посредством системы «Медиалогия Инцидент» и Платформы обратной связи;
- 5) осуществляет контроль соблюдения сроков и качества обработки обращений и сообщений, поступающих по указанным каналам связи;
- 6) на основании анализа поступающих обращений и сообщений:
 - изучает причинно-следственные связи, лежащие в основе обращений и сообщений; разрабатывает предложения в план мероприятий («дорожная карта») по устранению источников и причин регулярно повторяющихся обращений и сообщений;
 - вносит предложения по оптимизации процесса рассмотрения регулярно повторяющихся обращений с целью формирования механизма, ускоренного решения проблем (рассмотрение менее 30 календарных дней);
 - размещает актуальный информационный контент, связанный с ключевыми сферами деятельности муниципального района, в том числе посредством автоматизированной системы публикации постов «Госпаблики»;
- 7) проводит сбор и анализ информации об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и сообщений;
- 8) проводит общественные обсуждения, опросы и голосования по вопросам местного значения на Платформе обратной связи;
- 9) формирует и ежеквартально предоставляет в Центр управления регионом в Волгоградской области отчет об эффективности работы местной администрации, подведомственных организаций с обращениями и сообщениями граждан и юридических лиц по социально-значимым блокам;
- 10) предоставляет по запросу Центра управления регионом в Волгоградской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;
- 11) осуществляет иные функции, необходимые для эффективного функционирования МЦУ.

4. Организация деятельности МЦУ

4.1. Структура МЦУ:

1) Куратор:

определяет основные направления развития МЦУ;

координирует деятельность структурных (отраслевых) подразделений местной администрации и МЦУ в соответствии с разграничением полномочий;

привлекает к работе МЦУ представителей заинтересованных структурных (отраслевых) подразделений местной администрации, а также иных организаций;

осуществляет общую координацию деятельности участников МЦУ, в том числе координацию процессов межведомственного взаимодействия;

утверждает показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУ, и несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ;

согласовывает планы работы МЦУ и утверждает отчетные документы;

осуществляет общий контроль за деятельностью МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом в Волгоградской области.

2) Руководитель:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;

отвечает за достижение основных показателей работы МЦУ;

готовит предложения по формированию Плана мероприятий по развитию МЦУ и обеспечивает его ежегодную актуализацию;

обеспечивает методическое сопровождение деятельности МЦУ в соответствии с поставленными перед МЦУ задачами;

несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности МЦУ;

организует сбор, анализ и систематизацию обращений и сообщений, поступающих по всем каналам связи;

обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3) Ответственные за отраслевые блоки:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивают разработку паспортов проектов (программ)/ планов мероприятий («дорожных карт») по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

представляют руководителю МЦУ информацию для подготовки сводных планов и отчетов;

осуществляют подготовку отчетов о реализации мероприятий по внедрению рекомендаций МЦУ;

определяют специалистов отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности отраслевых блоков.

4) Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», размещение информации в социальных сетях, взаимодействие с масс-медиа.

5) Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи».

4.2. Состав МЦУ определяется приложением к настоящему Положению.

4.3. МЦУ:

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений;

осуществляет автоматический анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа куратору МЦУ;

осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков;

обеспечивает оценку деятельности местной администрации, ее структурных подразделений, а также подведомственных организаций в соответствии со следующими критериями: количество обращений и сообщений, скорость реагирования на обращения и сообщения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении (сообщении);

выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

4.4. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о муниципальном
центре управления Котельниковского
муниципального района
Волгоградской области

СОСТАВ
муниципального центра управления Котельниковского муниципального
района Волгоградской области

№ п/п	Наименование должности	Функция в муниципальном центре управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области
1	2	3
1.	Петренко Андрей Алексеевич – заместитель главы Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	куратор МЦУ
2.	Пронин Сергей Николаевич – консультант отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	руководитель МЦУ
3.	Голова Наталья Александровна – начальник отдела образования администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Образование»
4.	Ясенкова Светлана Анатольевна – начальник отдела по социальной политике администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Социальная защита»
5.	Ковалева Ирина Александровна – заместитель начальника отдела капитального строительства, архитектуры и ЖКХ администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области; Пономарева Виктория Сергеевна – главный специалист отдела по делам ГО и ЧС и жизнеобеспечению населения администрации Котельниковского муниципального района; Гайдэу Ирина Александровна – ведущий специалист отдела капитального строительства, архитектуры и ЖКХ администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Жилищно-коммунальное хозяйство»; ответственный за отраслевой блок по тематике «Твердые коммунальные отходы» ответственный за отраслевой блок по тематике «Энергетика» (в том числе вопросы газоснабжения);

1	2	3
6.	<p>Пронин Сергей Николаевич – консультант отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;</p> <p>Стекольников Оксана Анатольевна – специалист 1 категории отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;</p>	<p>ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», размещение информации в социальных сетях, взаимодействие с масс-медиа с масс-медиа</p>
7.	<p>Пронин Сергей Николаевич – консультант отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;</p> <p>Стекольников Оксана Анатольевна – специалист 1 категории отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;</p>	<p>ответственный за работу на Платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»</p>
8.	<p>Работники администрации Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района Волгоградской области (по согласованию);</p>	<p>сотрудники отраслевых блоков по тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита»</p>