



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АХТУБИНСКИЙ РАЙОН»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27.07.2021

№ 374

О создании муниципального  
центра управления администрации  
МО «Ахтубинский район»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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» администрация МО «Ахтубинский район»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать муниципальный центр управления администрации МО «Ахтубинский район»
2. Утвердить прилагаемые:
  - 2.1. Положение о создании муниципального центра управления администрации МО «Ахтубинский район».
  - 2.2. Состав муниципального центра управления администрации МО «Ахтубинский район».
3. МКУ «УХТО МО «Ахтубинский район» обеспечить размещение настоящего постановления в сети Интернет на официальном сайте администрации МО «Ахтубинский район» в разделе «Документы» подразделе «Документы Администрации» подразделе «Официальные документы».

4. Общему отделу администрации МО «Ахтубинский район» представить информацию в газету «Ахтубинская правда» о размещении настоящего постановления в сети Интернет на официальном сайте администрации МО «Ахтубинский район» в разделе «Документы» подразделе «Документы Администрации» подразделе «Официальные документы».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации МО «Ахтубинский район» Огаркова А.В.

И.о. главы муниципального образования

С.В. Заблоцкий

Положение  
о создании муниципального центра управления  
администрации МО «Ахтубинский район»

1. Общие положения и задачи

1.1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.1.1. Платформа обратной связи (далее - ПОС) - подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в органы местного самоуправления администрации МО «Ахтубинский район» (далее - органы местного самоуправления), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее - ответственные получатели), проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

1.1.2. Система «Инцидент менеджмент» - это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

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

- формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;
- мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;
- формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;
- формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;
- мониторинга результатов работы ответственных получателей;

- 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.

1.1.4. 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).

1.1.5 Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

Муниципальный центр управления администрации МО «Ахтубинский район» (далее - МЦУ) является рабочей группой, осуществляющей следующие задачи:

- 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 территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее - граждане и организации), поступающих ответственным получателям, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая ПОС, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

- оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

- сбор, обработка, аналитика 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;

- мониторинг и аналитика 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;

- выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработка дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

- создание рекомендаций по взаимодействию отраслевых подразделений администрации МО «Ахтубинский район» с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

- создание автоправил в системе ПОС, а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;
- разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;
- интеграция муниципальных информационных систем в системы ПОС и «ВІ ЦУР РФ».

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

## 2. Структура МЦУ

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- руководитель МЦУ;
- ответственный за работу со средствами массовой информации;
- ответственный за работу администрации МО «Ахтубинский район» в системе «Инцидент менеджмент».

2.2. Руководитель МЦУ - должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

- осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;
- организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
- координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
- обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.3. Ответственный за работу со средствами массовой информации осуществляет координацию лиц, входящих в структуру МЦУ, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4. Ответственный за работу администрации МО «Ахтубинский район» в системе «Инцидент менеджмент»:

- осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;
- проводит рейтинговые работы органов местного самоуправления с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;
- анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
- обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

### 3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией МО «Ахтубинский район», центром управления региона Астраханской области (далее - ЦУР).

#### 3.2. МЦУ:

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме аналитической записки для предоставления главе МО «Ахтубинский район»;

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

- совместно с ответственными по отраслевым блокам 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 по отраслевым блокам лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

- предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

- предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

Верно:

Утвержден  
постановлением администрации  
МО «Ахтубинский район»  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Состав  
муниципального центра управления  
администрации МО «Ахтубинский район»

| №<br>п/п | ФИО                               | Наименование<br>должности                              | Роль в МЦУ   |
|----------|-----------------------------------|--|--|
| 1.       | Оландарева Светлана<br>Алексеевна | Директор МУП<br>«Типография» МО<br>«Ахтубинский район» | Руководитель МЦУ   |
| 2.       | Оландарева Светлана<br>Алексеевна | Директор МУП<br>«Типография» МО<br>«Ахтубинский район» | Ответственный за<br>работу со<br>средствами<br>массовой<br>информации  |
| 3.       | Оландарева Светлана<br>Алексеевна | Директор МУП<br>«Типография» МО<br>«Ахтубинский район» | Ответственный за<br>работу<br>администрации МО<br>«Ахтубинский<br>район» в системе<br>«Инцидент<br>менеджмент» |

Верно: