



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АХТУБИНСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.07.2022

№ 393

О внесении изменений
в постановление администрации
МО «Ахтубинский район»
от 27.07.2021 № 374

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26.02.2022 № 251 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844», в рамках которого установлен порядок создания и функционирования муниципальных центров управления администрации МО «Ахтубинский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации МО «Ахтубинский район» от 27.07.2021 № 374 «О создании муниципального центра управления администрации МО «Ахтубинский район» следующие изменения:

1.1. Подпункт 2.2 пункта 2 постановления признать утратившим силу.

1.2. Подпункт 1.1.5 пункта 1.1 раздела 1 Положения о создании муниципального центра управления администрации МО «Ахтубинский район», утвержденного постановлением (далее - Положение), изложить в новой редакции:

«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) формируется как «сектор МЦУ» в администрации МО «Ахтубинский район» в формате проектного офиса, осуществляющий следующие задачи:

- а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:
 - анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;
 - 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 и подведомственных органам местного самоуправления организаций;
 - обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
 - работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;
 - конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления 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 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 органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;
- е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании.»

1.3. Раздел 2 Положения изложить в новой редакции:

«2. Структура МЦУ

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- заведующий сектором МЦУ;
- специалист по работе в СМИ и социальных сетях;

- специалист по работе с сообщениями от граждан.

2.2. Заведующий сектором 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. Специалист по работе в СМИ и социальных сетях осуществляет координацию лиц, входящих в структуру МЦУ, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4. Специалист по работе с сообщениями от граждан:

- обеспечивает предоставление ответов на сообщения граждан и организаций в системах «Инцидент Менеджмент», «Платформа обратной связи» и т.д.
- анализирует поступающие сообщения граждан и организаций через системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений.».

2. МКУ «УХТО МО «Ахтубинский район» обеспечить размещение настоящего постановления в сети Интернет на официальном сайте администрации МО «Ахтубинский район» в разделе «Документы» подразделе «Постановления и Распоряжения».

3. 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 «Постановления и Распоряжения».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.