

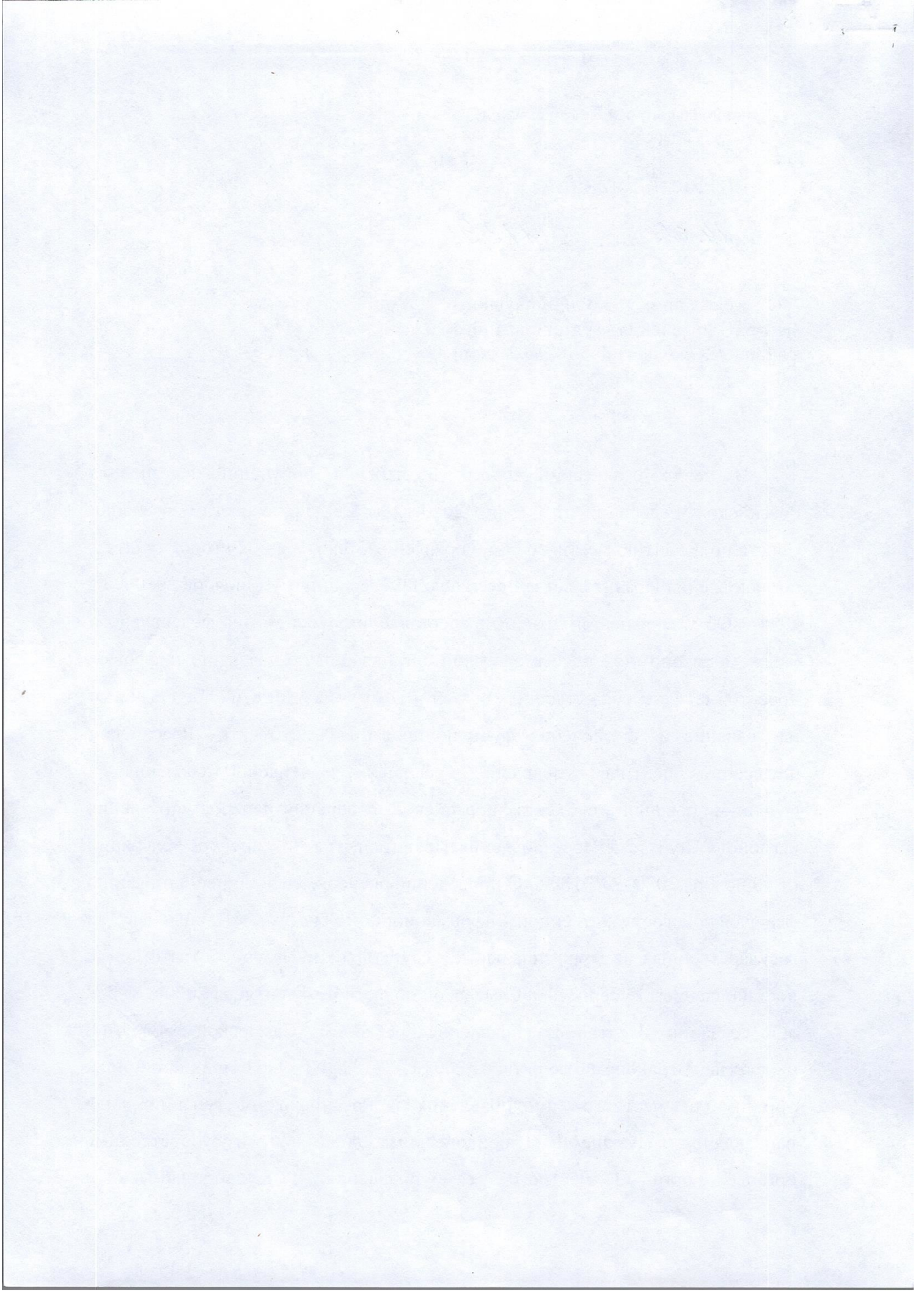
Администрация
муниципального района Кинельский
Самарской области

Постановление

От 24.08. 2022 г. № 1139
г. Кинель

«О создании муниципального центра управления муниципального района Кинельский Самарской области»

В целях реализации пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, 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», пункта 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в соответствии с постановлением Губернатора Самарской области от 4 сентября 2020г. № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и



муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения,

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Создать муниципальный центр управления муниципального района Кинельский Самарской области – специализированный пункт управления, предназначенный для обеспечения деятельности администрации муниципального района Кинельский Самарской области при реализации функций мониторинга и координации обработки обращений и сообщений граждан, объединений граждан или юридических лиц, оценки анализа и прогнозирования ситуации, стратегического, текущего и оперативного планирования, мониторинга и контроля управленческих решений в форме рабочей группы.
2. Утвердить:
 - Положение о муниципальном центре управления муниципального района Кинельский Самарской области согласно Приложению 1 к настоящему постановлению.
 - Состав и структуру муниципального центра управления муниципального района Кинельский Самарской области согласно Приложению 2 к настоящему постановлению.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы района по общим вопросам (Чиклинова С.Б.)

Глава
муниципального района
Кинельский



Ю.Н. Жидков

Чиклинов С.Б.



Handwritten text:
Handwritten signature

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к постановлению администрации
муниципального района Кинельский
Самарской области

от 24.08.2022 № 1139

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления
муниципального района Кинельский Самарской области
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1 В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

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 ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей), иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

Тепловая карта – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

2011-2012

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) 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;

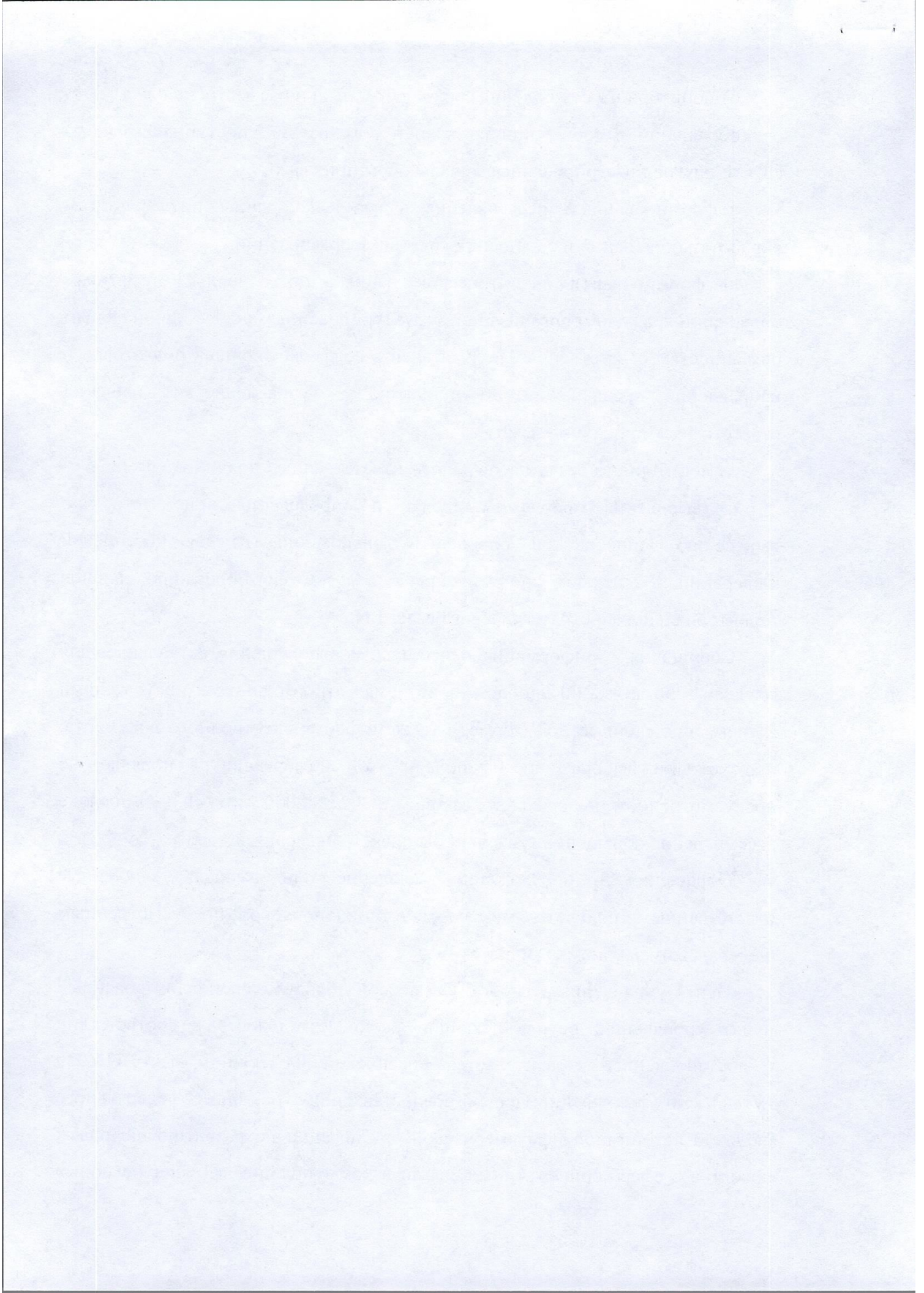
д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) 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 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 – 59-ФЗ).

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

Центр управления регионом Самарской области - специализированный пункт управления, осуществляющий свою деятельность в соответствии с постановлением 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», постановлением Губернатора Самарской области от 04.09.2020 № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области».

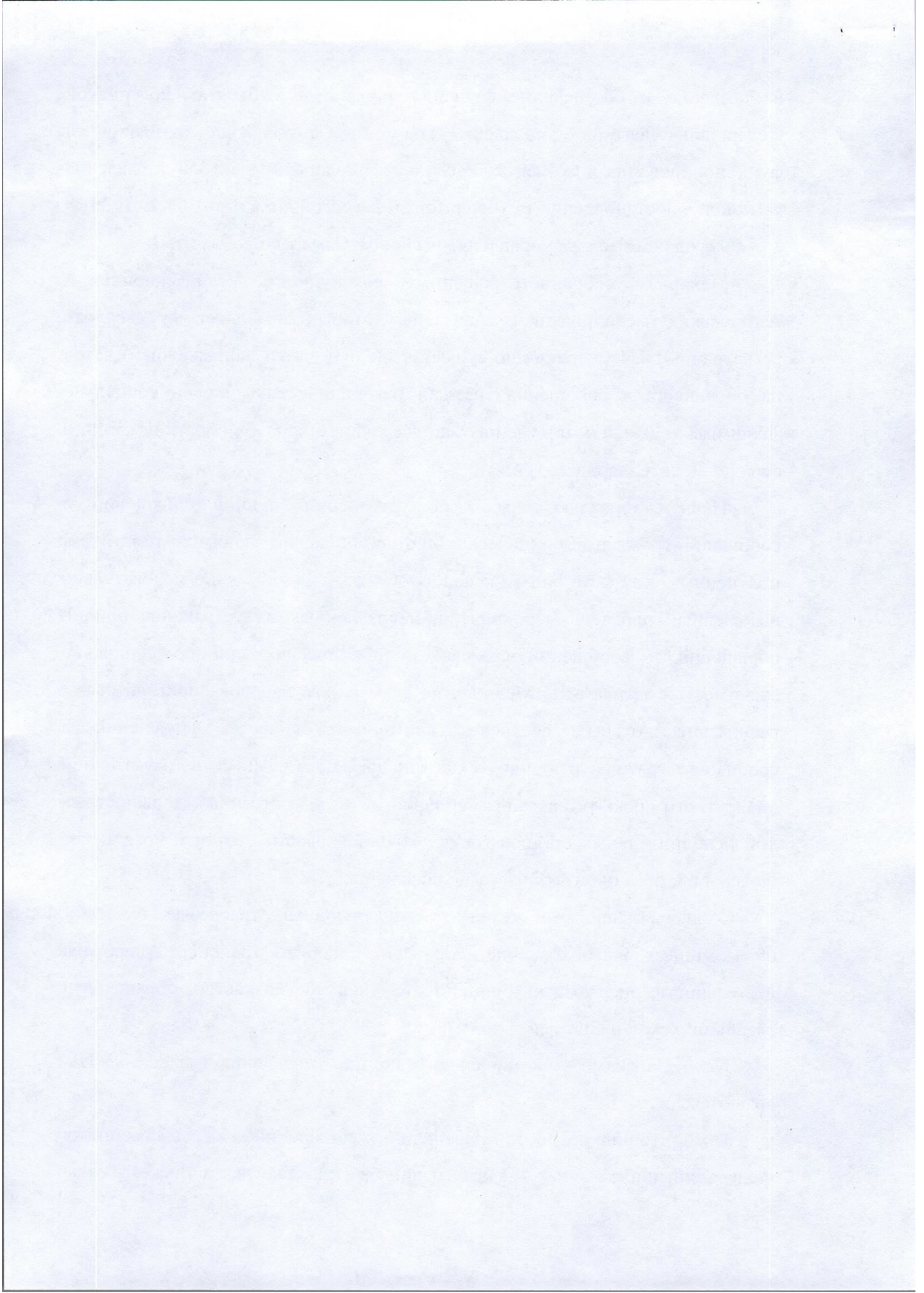
«Механизм ускоренного решения» - совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней.

«План («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи» - последовательно изложенный перечень 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 обращений и сообщений граждан и юридических лиц по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления.

Социально-значимые тематики - следующие отраслевые тематики: образование; здравоохранение; социальная защита; транспорт; дорожная деятельность; энергетика; жилищно-коммунальное хозяйство; обращение с твердыми коммунальными отходами.

1.2 Задачами муниципального центра управления (далее – МЦУ) являются:

а) мониторинг обработки 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 в администрацию муниципального района Кинельский Самарской области (далее – Администрация), подведомственные организации, муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация, а также в сельские поселения, входящие в состав муниципального района Кинельский (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – каналы связи), включающий в себя:

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации и ответственных исполнителей;

структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

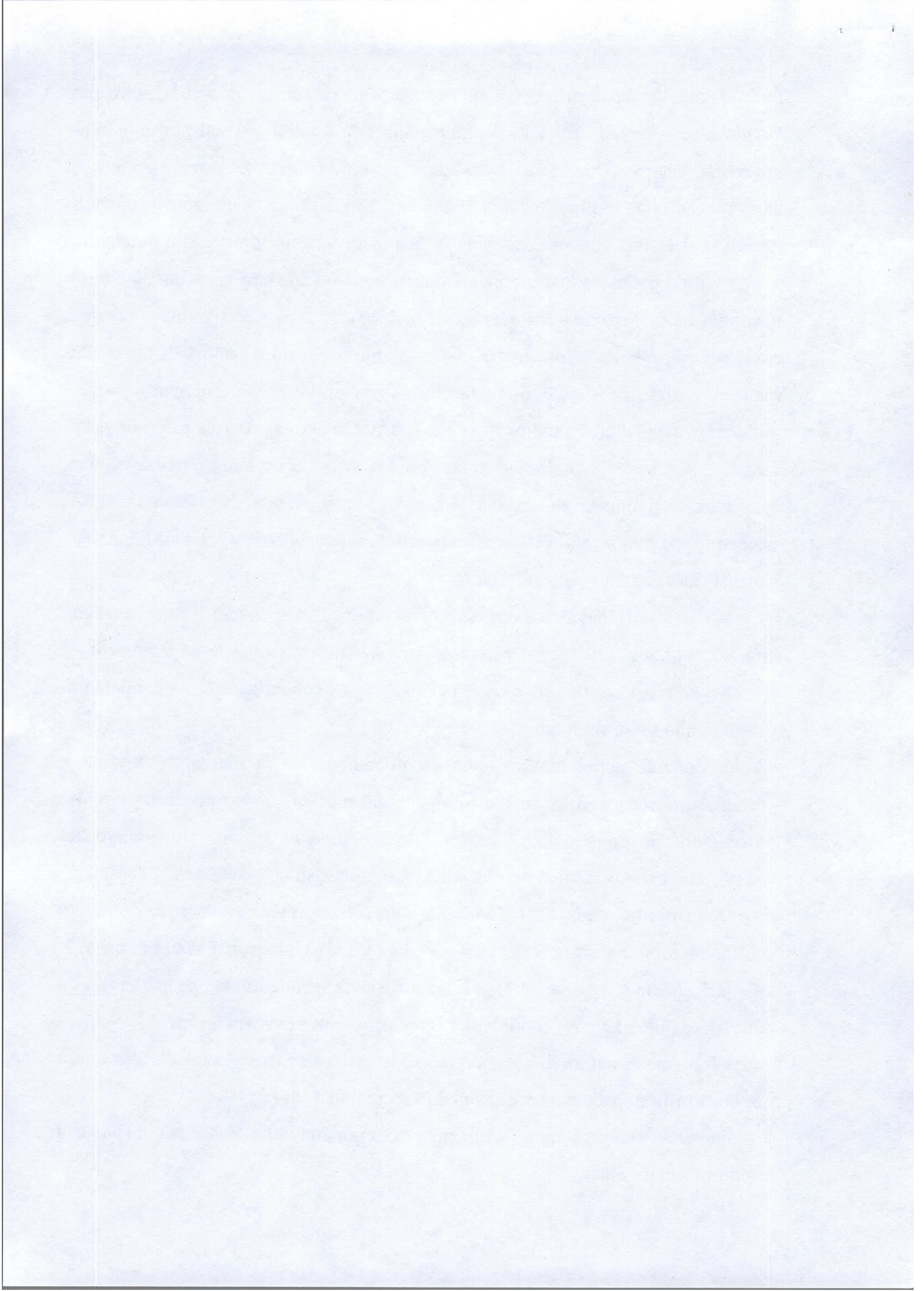
выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку плана («дорожной карты») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

разработку 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;



б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа: обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей для отчета Главе муниципального района Кинельский;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей;

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

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей;

ж) 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 МЦУ;

з) проведение образовательных семинаров по тематикам работы МЦУ;

и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального района Кинельский;

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

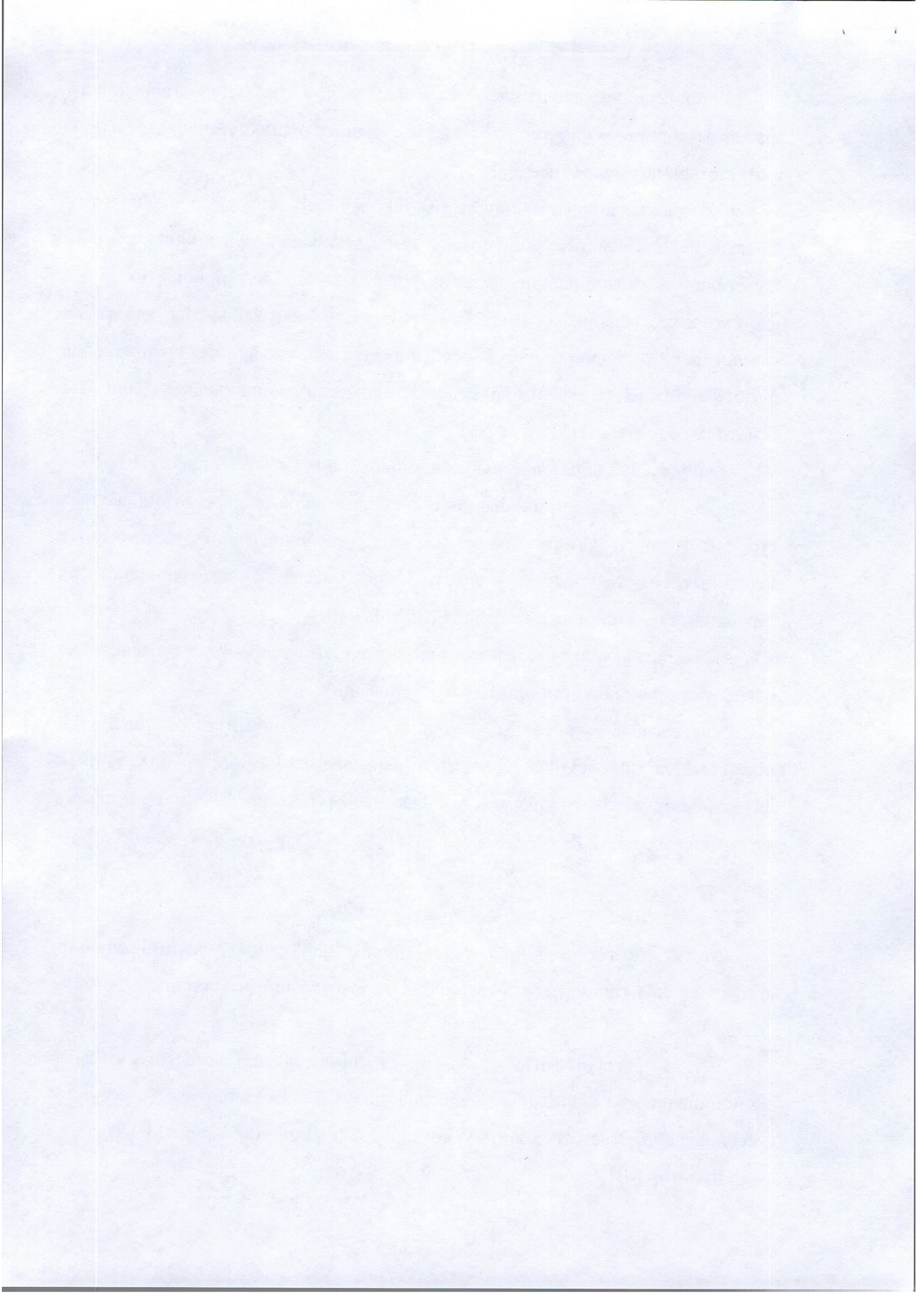
1.3 Деятельность МЦУ, связанная с обращениями и сообщениями, организуется по социально-значимым тематикам. Администрация вправе формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематику работы МЦУ.

2. Структура МЦУ

2.1. В целях создания и функционирования МЦУ Администрация назначает следующих ответственных лиц за создание и функционирование МЦУ:

2.1.1. Куратором МЦУ от Администрации является заместитель Главы муниципального района Кинельский по общим вопросам, несущий персональную ответственность за создание и функционирование МЦУ.

Куратор МЦУ:



а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) по согласованию с Центром управления регионом Самарской области утверждает показатели по оценке эффективности работы МЦУ.

в) осуществляет координацию деятельности Администрации (её подразделений), ответственных исполнителей при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

г) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием Главы муниципального района Кинельский и со своим участием;

д) координирует деятельность Администрации (её подразделений), ответственных исполнителей к проведению мероприятий в МЦУ.

2.1.2. Руководителем МЦУ является начальник юридического отдела администрации муниципального района Кинельский, наделённый необходимыми и достаточными полномочиями для:

а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;

б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

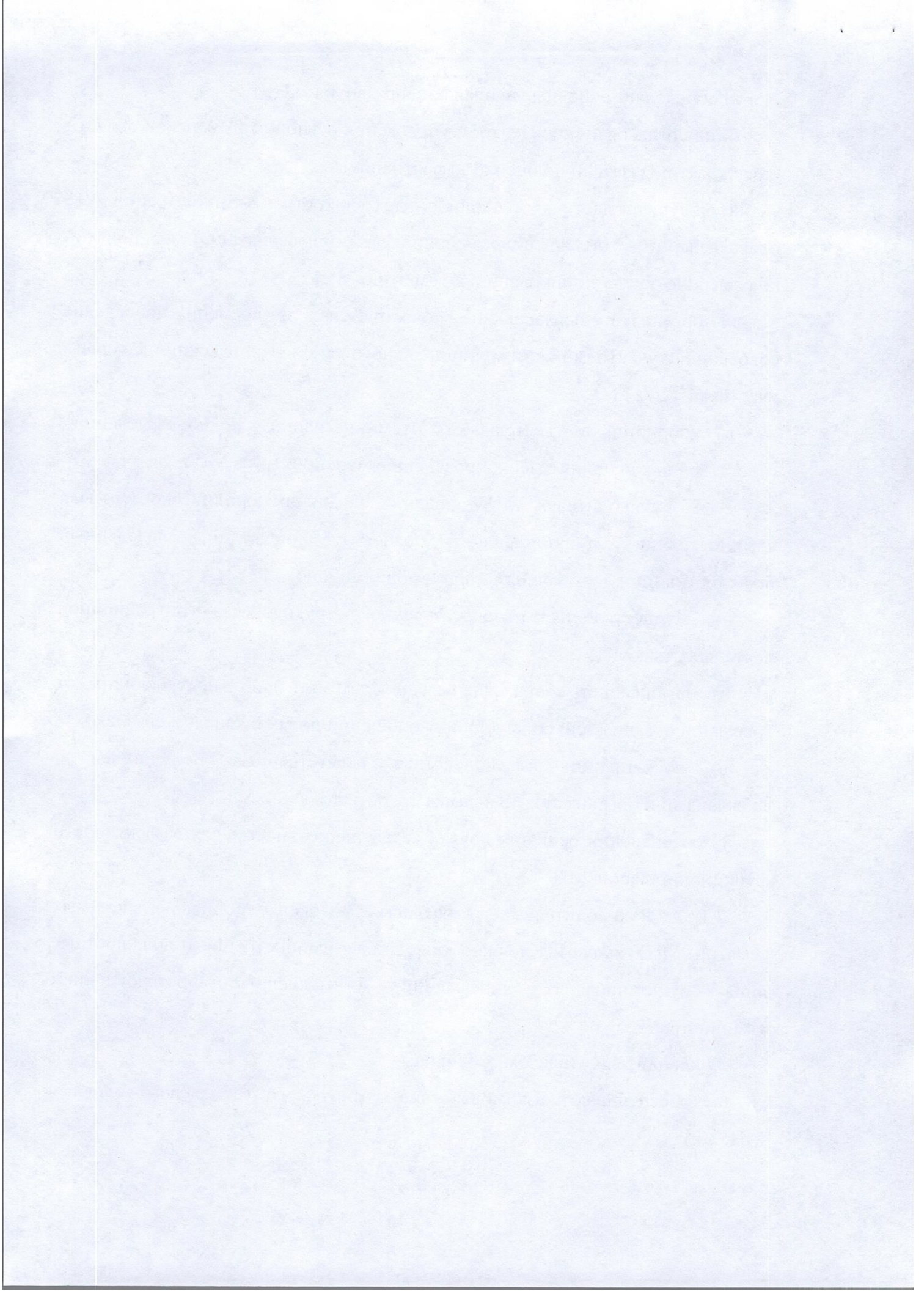
в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.1.3. Руководителями отраслевых блоков (социально-значимых тематик) МЦУ являются должностные лица Администрации и должностные лица муниципальных учреждений, утверждённые постановлением администрации.

Руководители отраслевых блоков:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;



б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес Администрации (её подразделений) и ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

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

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

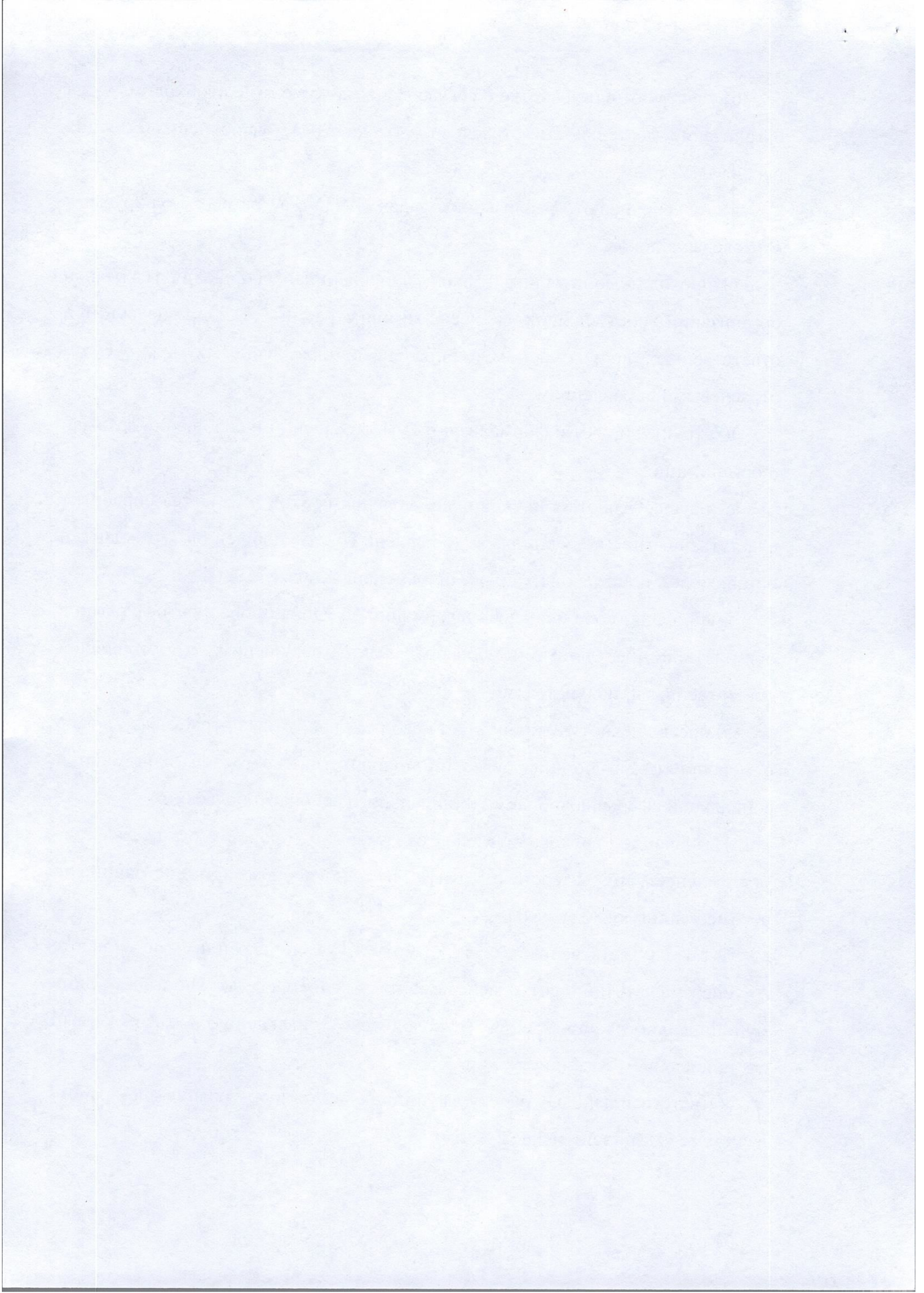
ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального района Кинельский.

Назначение руководителей отраслевых блоков осуществляется утверждением их в составе МЦУ постановлением администрации по рекомендации куратора МЦУ.

2.1.4 Ответственный за работу Администрации по работе в системе «Инцидент менеджмент» является должностное лицо муниципального учреждения (руководитель учреждения), утверждаемый постановлением Администрации.

Ответственный за работу муниципального образования по работе в системе «Инцидент менеджмент»:



а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы Администрации (её подразделений), ответственных исполнителей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.1.5. Ответственный за работу Администрации в ПОС является должностное лицо Администрации (начальник отдела) утверждаемый постановлением Администрации.

Ответственный за работу в ПОС:

а) осуществляет функции координатора в ПОС;

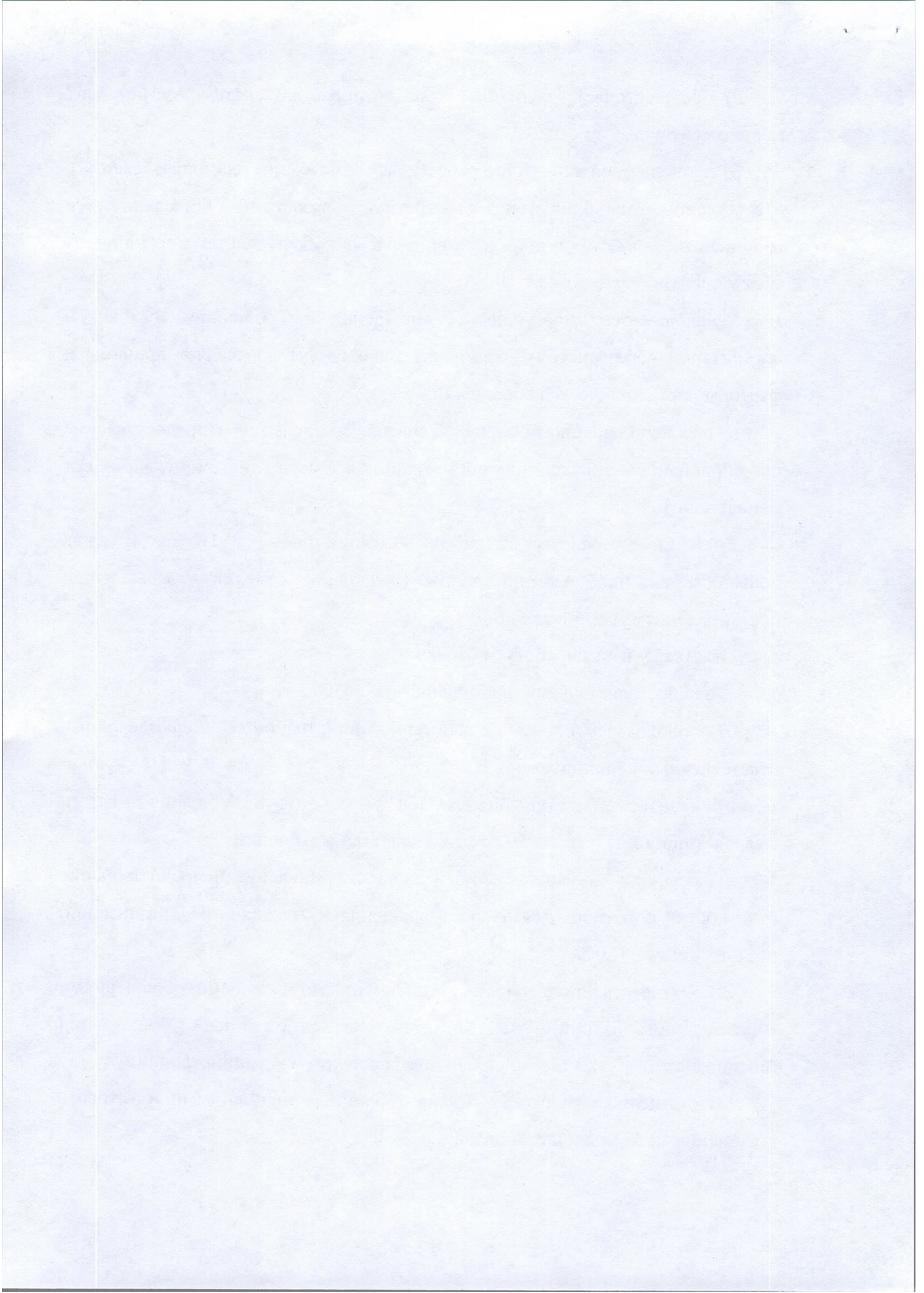
б) проводит рейтингование работы Администрации (её подразделений), ответственных исполнителей в ПОС;

в) анализирует поступающие в ПОС обращения и сообщения граждан, выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций, поступающим в ПОС.

2.1.6. Ответственным за работу с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ) является должностное лицо Администрации (специалист отдела), утвержденный постановлением Администрации.

Ответственный за работу Администрации с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ):



а) осуществляет функции координатора с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ):

б) проводит рейтинговые работы Администрации (её подразделений), ответственных исполнителей по обратной связи с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ);

в) анализирует, поступающие обращения граждан и организаций через систему «Тезис», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает современный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Тезис».

2.2. При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.3. Необходимость назначения дополнительных участников в целях создания и функционирования МЦУ определяется куратором МЦУ.

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией, центром управления региона Самарской области (далее - ЦУР СО).

3.2. Взаимодействие ЦУР СО и МЦУ определяется Регламентом взаимодействия МЦУ и ЦУР СО.

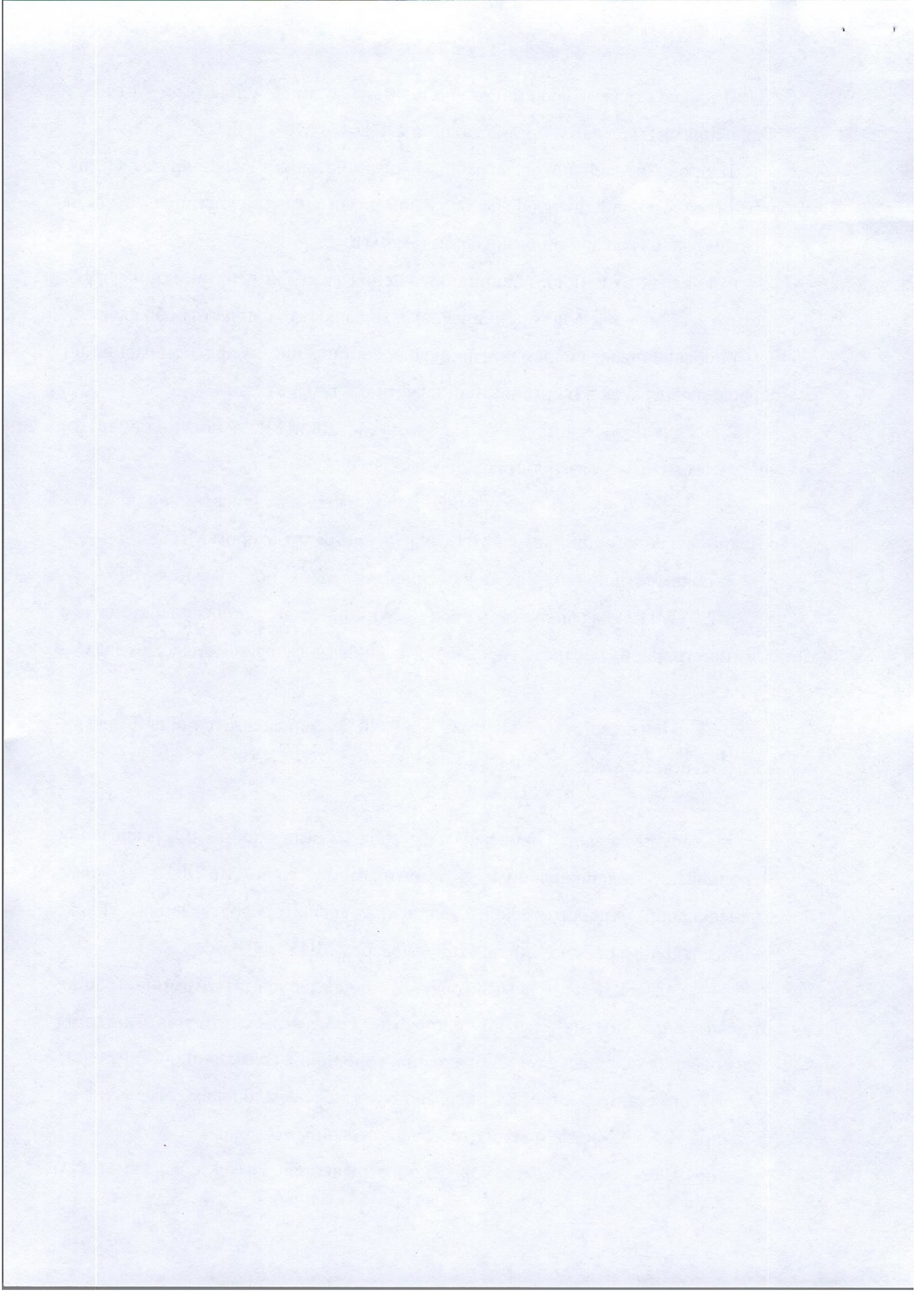
3.3. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе муниципального района Кинельский (куратору МЦУ);

б) участвует в рейтинговании подразделений Администрации, ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций;

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

внедрения «механизмов 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 Администрации;

интеграции муниципальных информационных систем с тепловой картой.

В целях выполнения возложенных задач МЦУ вправе:

а) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ у Администрации Губернатора Самарской области, Правительства Самарской области, ЦУР СО;

б) устанавливать дополнительные показатели (по согласованию с куратором МЦУ) по оценке эффективности работы МЦУ;

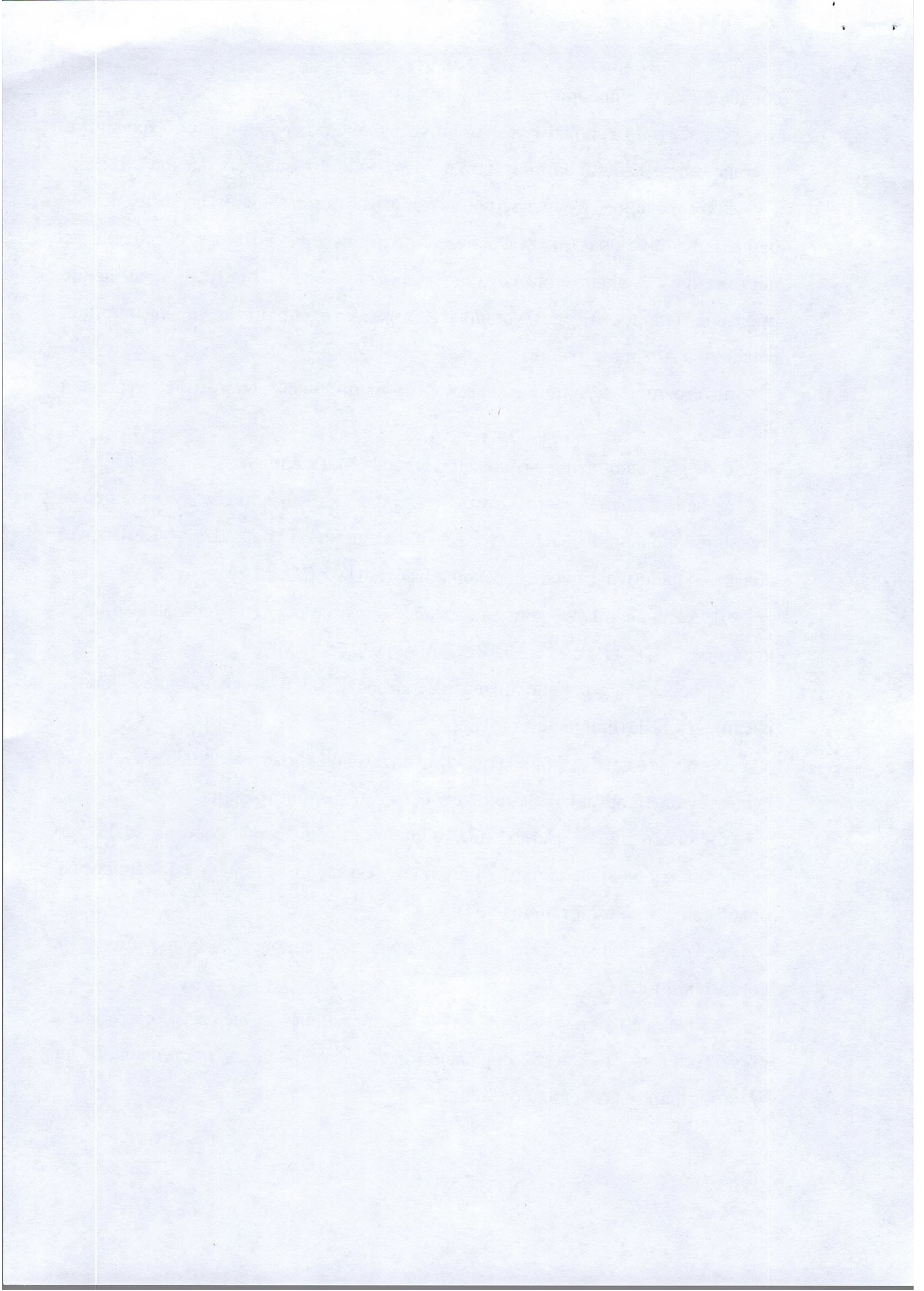
в) формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематики работы МЦУ;

г) проводить мероприятия по интеграции работы МЦУ в рамках существующей организационной структуры Администрации;

д) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

е) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

ж) запрашивать необходимую информацию в целях мониторинга, обработки и анализа обращений и сообщений, поступающих в администрации сельских поселений.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к постановлению администрации
муниципального района
Кинельский
Самарской области
от 24.08.2022 № 1139

Состав муниципального центра управления
муниципального района Кинельский Самарской области
(далее – МЦУ)

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
1	Заместитель главы района по общим вопросам	Куратор МЦУ
2	Начальник юридического отдела	Руководитель МЦУ
3	Ведущий инженер АСУ МБУ «Управление обслуживания муниципального хозяйства м.р.Кинельский»	администратор
4	Первый заместитель главы района	Руководитель отраслевого блока «Жилищно-коммунальное хозяйство» Руководитель отраслевого блока «Строительство» Руководитель отраслевого блока «Дорожная деятельность» Руководитель отраслевого блока «Энергетика» Руководитель отраслевого блока «Транспорт»
5	Заместитель главы района по экономике	Руководитель отраслевого блока «Экономика и торговля»
6	Заместитель главы района по социальным вопросам	Руководитель отраслевого блока «Образование» Руководитель отраслевого блока

2011-2012

		«Социальная защита» Руководитель отраслевого блока «Культура» Руководитель отраслевого блока «Спорт»
7	Руководитель комитета по управлению муниципальным имуществом	Руководитель отраслевого блока «Имущество»
8	Руководитель управления сельского хозяйства и продовольствия	Руководитель отраслевого блока «Сельское хозяйство»
9	начальник организационного отдела	Ответственны за работу с обращениями поступившие в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
10	Директор МБУ «Управление природопользования»	Руководитель отраслевого блока «Экология»
11	Руководитель МБУ ИЦ «Междуречье»	Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»
12	Начальник отдела по ИТ и ЗИ	Ответственный за работу ПОС
13	Главы сельских поселений	Руководители отраслевых блоков в части полномочий органов местного самоуправления сельских поселений

