



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЈӨП

от «06» март 2022 года № 15

с. Майма

О создании Муниципального центра управления муниципального образования «Майминский район»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 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», постановляю:

1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования «Майминский район» (далее – МЦУ МО «Майминский район»).
2. Утвердить Положение о МЦУ МО «Майминский район» согласно приложению №1 к настоящему Постановлению.
3. Утвердить состав МЦУ МО «Майминский район» согласно приложению №2 к настоящему Постановлению.
4. Муниципальному казённому учреждению «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район» разместить настоящее Постановление на официальном сайте Майминского района в сетевом издании «Сельчанка» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» Н.В. Абрамова.

Глава Администрации
муниципального образования
Майминский район

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name P.V. Gromov.

П.В. Громов

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к постановлению Администрации
муниципального образования
«Майминский район»
от «06» 05.2022 № 15

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления
муниципального образования «Майминский район»
(далее - Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели и задачи Муниципального центра управления муниципального образования «Майминский район», функции и иные требования к его деятельности.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных постановлением Правительства РФ от 16 ноября 2020 года №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»

1.3. В своей деятельности Муниципальный центр управления муниципального образования «Майминский район» (далее – МЦУ МО «Майминский район») руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами муниципального образования «Майминский район», а также настоящим Положением.

2. Основные цели и задачи МЦУ МО «Майминский район»

2.1. МЦУ МО «Майминский район» - является проектным офисом, осуществляющим:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц (далее – обращения и сообщения), поступающих в Администрацию муниципального образования «Майминский район» 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;

б) координацию взаимодействия Администрации муниципального образования «Майминский район» и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ МО «Майминский район»;

в) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ МО «Майминский район» путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

г) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования «Майминский район».

2.2. Целями деятельности МЦУ МО «Майминский район» являются:

а) повышение удовлетворенности жителей Майминский района за счет сокращения сроков обработки обращений и сообщений (жалоб), обеспечения контроля за решением проблем жителей Майминского района и получения ими качественных ответов;

б) формирование для Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» (далее – Глава Администрации) сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений на территории муниципального образования «Майминский район».

2.3. Для достижения целей, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения, МЦУ МО «Майминский район» решает следующие задачи:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ обращений и сообщений, поступивших в адрес Администрации муниципального образования «Майминский район», её отраслевых (функциональных) органов с правом юридического лица и муниципальных учреждений (далее – Администрация, муниципальные органы и учреждения);

структурирование и формализацию сути обращений и сообщений;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений, 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;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений, поступающих в адрес Администрации, муниципальных органов и учреждений;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы Администрации, муниципальных органов и учреждений для отчета Главе Администрации;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации, муниципальных органов и учреждений с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации, муниципальных органов и учреждений с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании «Майминский район»;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании «Майминский район» 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, муниципальных органов и учреждений с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации, муниципальных органов и учреждений.

3. Структура и функции участников МЦУ МО «Майминский район»

3.1. Структура МЦУ МО «Майминский район»:

1) куратор МЦУ МО «Майминский район» - первый заместитель Главы Администрации муниципального образования «Майминский район»;

2) руководитель МЦУ МО «Майминский район» - директор муниципального казённого учреждения муниципального образования «Майминский район» «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район.»;

3) ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» – ведущий специалист по связям с общественностью отдела кадровой и организационно-информационной работы муниципального казённого учреждения муниципального образования «Майминский район» «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район.»

4) ответственные за отраслевые блоки МЦУ МО «Майминский район» по социально-значимым тематикам.

3.2. Куратор МЦУ МО «Майминский район»:

обеспечивает разработку и принятие муниципальных правовых актов, необходимых для организации деятельности МЦУ МО «Майминский район», выполнения стоящих перед МЦУ МО «Майминский район» задач; определяет основные направления развития МЦУ МО «Майминский район»;

координирует взаимодействие Администрации, муниципальных органов и учреждений.

3.3. Руководитель МЦУ МО «Майминский район»:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ МО «Майминский район»;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ МО «Майминский район»;

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в МЦУ МО «Майминский район» в соответствии с поставленными перед МЦУ МО «Майминский район» задачами.

3.4. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»:

осуществляет функции координатора в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

проводит рейтингование работы с обратной связью по обращениям и сообщениям в части работы системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

анализирует поступающие обращения и сообщения через системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям в части системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».

3.5. Ответственные за отраслевые блоки МЦУ МО «Майминский район»:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ МО «Майминский район» с учетом количества обращений и сообщений (жалоб) по курируемой отрасли (сфере деятельности);

обеспечивают реализацию задач МЦУ МО «Майминский район» в части курируемых отраслевых блоков.

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к постановлению Администрации
муниципального образования
«Майминский район»
от «06» 05.2022 № 85

СОСТАВ

Муниципального центра управления муниципального образования «Майминский район»

1. Куратор МЦУ МО «Майминский район» – Абрамов Николай Викторович, первый заместитель Главы Администрации муниципального образования «Майминский район»;

2. Руководитель, администратор МЦУ МО «Майминский район» – Санаров Анатолий Петрович, директор муниципального казённого учреждения муниципального образования «Майминский район» «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район»;

3. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» МЦУ МО «Майминский район» – Авдониная Дарья Игоревна, ведущий специалист по связям с общественностью отдела кадровой и организационно-информационной работы муниципального казённого учреждения муниципального образования «Майминский район» «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район».