

Утверждено  
Постановлением  
администрации городского  
округа город Михайловка  
Волгоградской области  
от \_\_\_\_\_ 2022 № \_\_\_\_

## ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления городского округа город Михайловка  
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 № 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 «Медialogия 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 № 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 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 № 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 № 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в срок менее

30 календарных дней;

1.2. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы муниципального центра управления городского округа город Михайловка Волгоградской области (далее – МЦУ).

1.3. МЦУ – проектный офис осуществляет:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию городского округа город Михайловка 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 администрации городского округа город Михайловка 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 муниципального центра управления через взаимодействие с органами и юридическими лицами;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития городского округа город Михайловка;

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 подразделений администрации городского округа город Михайловка и организаций по оптимизации процессов обработки обращений и сообщений в части сроков и порядка их рассмотрения, по повышению качества взаимодействия отделов администрации городского округа город Михайловка 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, настоящим Положением.

## 2. Основная цель и задачи МЦУ

2.1. Основная цель МЦУ – повышение удовлетворенности жителей городского округа город Михайловка результатами в решении проблем и получение 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 администрации городского округа город Михайловка 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 администрации городского округа город Михайловка и подведомственных организаций;
  - обратной связи в формате результатов опроса, голосования и общественного обсуждения;
  - работы администрации городского округа город Михайловка и подведомственных организаций для отчета главе администрации городского округа город Михайловка;
- 3) оперативное взаимодействие с ответственными руководителями структурных подразделений администрации городского округа город Михайловка 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 администрации городского округа город Михайловка и муниципальных организаций с гражданами и юридическими лицами;
- 6) выработка рекомендаций для определения приоритетов работы администрации городского округа город Михайловка;
- 7) разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления.

## 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 администрации городского округа город Михайловка, 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 городского округа город Михайловка;

3) обеспечивает работу администрации городского округа город Михайловка в системе «Медиалогия Инцидент» и Платформе обратной связи (осуществляет функцию координатора, куратора);

4) проводит анализ обращений и сообщений, поступивших в администрацию и структурные подразделения администрации городского округа город Михайловка, 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;

б) на основании анализа поступающих 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 образования, 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 (роль муниципальный уполномоченный);

9) формирует и ежеквартально предоставляет в Центр управления регионом в Волгоградской области отчет об эффективности работы администрации городского округа город Михайловка, 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.

###### 4.1.1. Куратор:

определяет основные направления развития МЦУ;

координирует деятельность структурных (отраслевых) подразделений администрации городского округа город Михайловка и МЦУ в соответствии с разграничением полномочий;

привлекает к работе МЦУ представителей заинтересованных структурных подразделений администрации городского округа город Михайловка, а также иных организаций;

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

осуществляет общий контроль за деятельностью МЦУ;

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

#### 4.1.2. Руководитель:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;  
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.

#### 4.1.3. 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 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.

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

4.1.5. Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи».

4.1.6. Иные участники МЦУ, отвечающие за работу по социально-значимым блокам, направлениям (при необходимости).

#### 4.3. МЦУ:

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

осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков;

обеспечивает оценку деятельности администрации городского округа город Михайловка, 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 № 204.

4.5. Определить место расположения МЦУ: Волгоградская область, г.Михайловка, ул. Обороны, д.42А.