



Администрация муниципального района
«Ульяновский район»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 июня 2022 г.

№ 509

**О создании муниципального центра
управления муниципального района
«Ульяновский район»**

В целях реализации пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020, на основании 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», и, руководствуясь Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов Администрация муниципального района «Ульяновский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Создать муниципальный центр управления муниципального района «Ульяновский район».
2. Утвердить положение о муниципальном центре управления муниципального района «Ульяновский район» (приложение 1).
3. Утвердить должностной состав муниципального центра управления муниципального района «Ульяновский район» (приложение 2).
4. Настоящее постановление вступает в силу после его подписания и подлежит официальному опубликованию.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
МР «Ульяновский район»



А.И.АНИСИМОВ

Приложение 1
к постановлению
администрации МР
«Ульяновский район»
от 28 июня 2022 г. № 309

ПОЛОЖЕНИЕ О МУНИЦИПАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «УЛЬЯНОВСКИЙ РАЙОН»

Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального района «Ульяновский район» (далее - Положение) разработано в соответствии с Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, в целях реализации пункта 3 Перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации 01.03.2020 за № Пр-354.

В настоящем Положении используются термины и определения, содержащиеся в Постановлении 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».

Муниципальный центр управления муниципального района «Ульяновский район» (далее – МЦУ МР «Ульяновский район») является проектным офисом. МЦУ МР «Ульяновский район» осуществляет свою деятельность применительно к Ульяновскому району.

МЦУ МР «Ульяновский район» осуществляет:

координацию 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 вне зависимости от места их государственной регистрации (далее - граждане и юридические лица), поступающих в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения Ульяновского района, 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 (далее – каналы связи);

координацию взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и

иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ МР «Ульяновский район»;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ МР «Ульяновский район» путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Ульяновского района;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Калужской области.

В своей деятельности МЦУ МР «Ульяновский район» руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, а также настоящим Положением.

Деятельность МЦУ МР «Ульяновский район» координируется Центром управления регионом в Калужской области

Основными задачами МЦУ МР «Ульяновский район» являются:

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

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций;

- 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 им организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы органов местного самоуправления и подведомственных им организаций для отчета Главе администрации муниципального района «Ульяновский район»;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных им 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 органов местного самоуправления и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций

для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций;

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

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов местного самоуправления и организаций в Ульяновском районе с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов местного самоуправления и организаций в Ульяновском районе.

Материально-техническое обеспечение МЦУ МР «Ульяновский район» осуществляет администрация МР «Ульяновский район».

Структура МЦУ МР «Ульяновский район»:

- куратор;

- руководитель;

- иные участники МЦУ МР «Ульяновский район», отвечающие за работу по направлениям.

Куратор:

- координирует взаимодействие органов местного самоуправления и муниципальных учреждений по функциям и тематикам деятельности МЦУ;

- несет персональную ответственность за создание и функционирование МЦУ МР «Ульяновский район»;

- утверждает отчеты о деятельности МЦУ МР «Ульяновский район».

Руководитель:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ МР «Ульяновский район»;

- обеспечивает текущую деятельность МЦУ МР «Ульяновский район»;

- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ МР «Ульяновский район» в муниципальном образовании;

- разрабатывает проекты нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности МЦУ МР «Ульяновский район»;

- готовит отчеты по функциям и тематикам деятельности МЦУ МР «Ульяновский район»;

- обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков по функциям и тематикам деятельности МЦУ МР «Ульяновский район», инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

- имеет право запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ МР «Ульяновский район», у Центра управления регионом в Калужской области.

Персональный состав МЦУ МР «Ульяновский район» утверждается распоряжением администрации МР «Ульяновский район».

Направления деятельности МЦУ МР «Ульяновский район»:

а) направление «Обратная связь»:

- обработка обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- участие в разработке методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Обучение, развитие, оценка»:

- участие в обучении и повышении квалификации сотрудников органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

в) направление «Информирование»:

- информирование о работе органов местного самоуправления и муниципальных учреждений, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности МЦУ МР «Ульяновский район»;

- обеспечение интерактивного взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

- обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

- обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов местного самоуправления и муниципальных учреждений, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала;

- обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

г) направление «Процессы и методология»:

- оптимизация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- использование в МЦУ МР «Ульяновский район» информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений.

Реализация мероприятий в рамках направления «Информирование» осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории.

Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ МР «Ульяновский район» формируется на основании данных тепловой карты.

В целях создания и функционирования в муниципальном образовании МЦУ МР «Ульяновский район» вправе:

а) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ МР «Ульяновский район» по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ МР «Ульяновский район»;

б) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ МР «Ульяновский район»;

В целях выполнения возложенных задач МЦУ МР «Ульяновский район» вправе запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ МР «Ульяновский район», у Центра управления регионом в Калужской области.



Приложение 2

к постановлению
администрации МР
«Ульяновский район»

от 22 июня 2022 г. № 309

**ДОЛЖНОСТНОЙ СОСТАВ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА «УЛЬЯНОВСКИЙ РАЙОН»**

Состав МЦУ МР «Ульяновский район»	Должность
Куратор	Управ.делами администрации МР «Ульяновский район» Короткова Елена Ивановна
Руководитель	Управ.делами администрации МР «Ульяновский район» Короткова Елена Ивановна
Участники, в том числе по направлениям:	
«Обратная связь»	Главный специалист отдела правового обеспечения, организационно- контрольной работы и взаимодействия с поселениями Фрольцова Наталья Олеговна
«Обучение, развитие, оценка»	Главный специалист отдела правового обеспечения, организационно- контрольной работы и взаимодействия с поселениями Фрольцова Наталья Олеговна
«Информирование»	Главный специалист отдела правового обеспечения, организационно- контрольной работы и взаимодействия с поселениями Фрольцова Наталья Олеговна
«Процессы и методология»	Главный специалист отдела правового обеспечения, организационно- контрольной работы и взаимодействия с поселениями Фрольцова Наталья Олеговна
Дополнительные отраслевые и тематические блоки, сформированные Калужской областью:	