



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АБИНСКИЙ РАЙОН

от 11.08.2021

№ 1044

г. Абинск

О создании муниципального центра управления муниципального образования Абинский 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 и на основании пункта 1 перечня поручений главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 марта 2020 года, в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития администрация муниципального образования Абинский район **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования Абинский район (далее – МЦУ).

2. Утвердить положение о муниципальном центре управления муниципального образования Абинский район согласно приложению (прилагается).

3. Заместителям главы муниципального образования Абинский район:

1) закрепить сотрудников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям;

2) обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, привлеченных к работе в МЦУ.

4. Общему отделу администрации муниципального образования Абинский район (Савельева О.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Абинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава муниципального образования
Абинский район



В.А.Иванов

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Абинский район
от 11.08.2021 № 1044

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления
муниципального образования Абинский район

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления муниципального образования Абинский район (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется положением о муниципальном центре управления муниципального образования Абинский район (далее – Положение).

1.2. Настоящее Положение определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

1.3. МЦУ – пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.4. МЦУ представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей администрации муниципального образования Абинский район (далее – Администрация), отраслевых (функциональных) органов администрации и представителей заинтересованных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.

1.5. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений, поступающих в Администрацию, осуществляющие публично значимые функции муниципальные учреждения и иные организации, должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан с Администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – ПОС), муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации.

1.6. Координация работы по мониторингу и обработке сообщений и обращений осуществляется путем:

- анализа поступающих сообщений;
- структурирования и формализации сообщений (при необходимости);
- контроля сроков и качества обработки сообщений;
- контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных

в сообщении;

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений;

сводного анализа результатов обработки сообщений.

1.7. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений руководством администрации муниципального образования Абинский район по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.8. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края, уставом муниципального образования Абинский район, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет администрация муниципального образования Абинский район.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и ее отраслевые (функциональные) органы посредством информационных систем, платформ (систем) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2. Основными задачами МЦУ являются:

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей муниципального образования Абинский район;

формирование оценки работы Администрации и ее отраслевых (функциональных) органов и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и ее отраслевых (функциональных) органов с жителями муниципального образования Абинский район;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и ее отраслевых (функциональных) органов с жителями муниципалитета, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с Администрацией и ее отраслевыми (функциональными) органами;

осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой

информации и лидерами общественного мнения.

2.3. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий:

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

осуществляет взаимодействие в Администрации и ее отраслевых (функциональных) органах по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивает рейтингование Администрации и ее отраслевых (функциональных) органов по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения жителей по всем видам обратной связи;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений жителей муниципалитета;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей муниципалитета;

обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам МЦУ, подготавливает предложения по усилению структуры и состава МЦУ;

выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

3. Структура и организация деятельности МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

куратора МЦУ;

администратора МЦУ;

руководителя МЦУ;

отраслевые тематические блоки;

платформу обратной связи;

цифровую платформу «Активный гражданин» портала Открытое правительство края;

автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент»;

иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Решение о назначении куратора МЦУ, администратора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимает глава муниципального образования Абинский район.

3.3. Для организации работы МЦУ распоряжением администрации муниципального образования Абинский район назначается координатор МЦУ, руководитель.

3.4. Координатором МЦУ является заместитель главы муниципального образования, управляющий делами который:

определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;

организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний

с участием главы муниципального образования Абинский район и со своим участием;

контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ.

3.5. Администратор МЦУ – технический специалист, который:

обеспечивает техническое развитие МЦУ;

отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;

отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;

организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;

координирует взаимодействие Администрации и ее отраслевых (функциональных) органов в рамках МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия с Департаментом информатизации и связи Краснодарского края при создании, организации деятельности и развитии МЦУ;

координирует деятельность Администрации и ее отраслевых (функциональных) органов и отраслевых блоков МЦУ с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в муниципальном образовании Абинский район, в том числе с учетом соответствующих федеральных, ведомственных и муниципальных проектов.

3.6. Руководитель МЦУ:

осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;

осуществляет разработку и представление на утверждение координатору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;

реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего Положения;

определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными ресурсами;

осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории муниципального образования Абинский район;

осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет информацию о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Абинский район;

отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ;

осуществляет непосредственное руководство операционной

деятельностью МЦУ;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.7. Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители главы по направлениям МЦУ, которые:

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;

формируют предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ и составу участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

3.8. Помещения для размещения МЦУ находится в здании администрации муниципального образования Абинский район по адресу: г. Абинск, ул. Интернациональная, 31.

Исполняющий обязанности
заместителя главы муниципального
образования, управляющего делами



Т.И. Червинская