



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦИЛЬНИНСКИЙ РАЙОН» УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

04 марта 2021 года

№ 106-17
Экз.№ _____

с. Большое Нагаткино

**О создании Муниципального центра управления регионом
муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области**

Во исполнение пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» 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» и распоряжения Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 №1368-р «О мероприятиях по обеспечению функционирования центра управления региона Ульяновской области» администрация муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Создать проектный офис – «Муниципальный центр управления регионом муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области (далее по тексту — МЦУР).

2. Утвердить:

2.1. Положение о МЦУР (Приложение 1).

2.2. Структуру МЦУР (Приложение 2).

3. Руководителю МЦУР еженедельно информировать Главу администрации муниципального образования «Цильнинский район» о результатах работы по направлениям и тематикам работы МЦУР.

4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования в газете «Цильнинские Новости».

5. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области от 24.12.2020 №697-П «О создании Муниципального центра управления муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации



Г.М.Мулянов

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к постановлению администрации
муниципального образования
«Цильнинский район»
Ульяновской области

от 04.03.2021 № 106-17

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления регионом
муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области

1. Общие Положения

Муниципальный центр управления регионом муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области (далее – МЦУР) является проектным офисом, осуществляющим:

а) 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 (далее – граждане и организации), поступающих в администрацию муниципального образования «Цильнинский район» Ульяновской области (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;

б) взаимодействие с гражданами и организациями через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУР по единой методологии центра управления регионом Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области;

в) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам деятельности МЦУР;

г) сбор, обработка и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования «Цильнинский район» (далее – муниципальное образование).

1.2. 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 02.06.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - ФЗ-59).

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

1.4. Иные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, установленных правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных 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» (далее — постановление Правительства РФ №1844).

1.5. В своей деятельности МЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 года № 1288 «Об организации проектной деятельности в Российской Федерации», национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утверждённой протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года № 7, Постановлением Правительства РФ №1844, распоряжением Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 №1368-р «О мероприятиях по обеспечению функционирования центра управления региона Ульяновской области» (далее — распоряжение Губернатора №1368-р), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ульяновской области, а также настоящим Положением.

2. Основные цели создания и задачи деятельности

2.1. Основной целью создания МЦУР является достижение обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР в рамках следующих функций:

- а) обеспечение «обратной связи» с гражданами и организациями;
- б) обучение;
- в) информирование;
- г) процессы и методология.

2.2. Обязательные плановые значения целевых показателей устанавливаются распоряжением Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 №1368-р.

2.3. Показатели, необходимые для достижения результатов создания МЦУР устанавливаются постановлением Правительства Российской Федерации

Федерации №1844.

2.4. Основными задачами деятельности МЦУР являются:

2.4.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:

а) анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

в) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по всем каналам связи;

г) сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций.

2.4.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

а) обращений и сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей;

б) обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

в) мониторинга работы ответственных получателей;

г) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ответственных получателей с гражданами и организациями, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.4.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ответственных получателей с гражданами и организациями, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования.

2.4.4. Выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций.

2.4.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии ответственных получателей с гражданами и организациями.

2.4.6. Проведение опроса по удовлетворённости граждан и организаций действиями ответственных получателей муниципального образования.

2.4.7. Разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств

электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и организаций по тематикам работы МЦУР.

2.4.8. Проведение образовательных семинаров для специалистов МЦУР и сотрудников ответственных получателей муниципального образования.

2.4.9. Координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) ответственных получателей муниципальных образований в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального образования.

2.4.10. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости ответственных получателей муниципального образования.

3. Структура МЦУР

3.1. МЦУР объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) Руководитель МЦУР;

б) Руководители отраслевых блоков МЦУР по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»);

в) Ответственный за информирование.

3.2. Руководитель МЦУР – должностное лицо администрации муниципального образования «Цильнинский район», наделённое 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 МЦУР;

г) обеспечения достижения обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР.

3.2.1. Руководитель МЦУР:

а) обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования МЦУР и выполнения стоящих перед МЦУР задач;

б) осуществляет мероприятия по созданию и функционированию МЦУР;

в) подготавливает предложения по кадровому обеспечению состава МЦУ;

г) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУР с ЦУР Ульяновской

области и центром компетенций ЦУР в Ульяновской области;

д) осуществляет разработку предложений по участию руководства администрации муниципального образования и ответственных получателей администрации муниципального образования в решении актуальных проблем граждан и организаций;

е) предоставляет отчётность о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР, а также достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в адрес Куратора и Руководителя ЦУР Ульяновской области, а именно:

– ежемесячно до 02 числа каждого месяца, следующего за отчётным, в период с января 2021 по декабрь 2024 предоставляет отчёт о достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу.

– ежегодно (не позднее 20 декабря) в период с января 2021 по декабрь 2024 предоставлять отчёт о достигнутых значениях целевых показателей функционирования МЦУР.

3.3. Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги») МЦУР – сотрудники администрации муниципального образования «Цильнинский район» (далее – администрация муниципального образования) и/или подведомственных им учреждений муниципального образования, основной задачей которых является обеспечение ежедневной операционной деятельности отраслевого блока МЦУР по аналитике и контролю за соблюдением сроков и качества рассмотрения обращений и сообщений от граждан и организаций, а в случае необходимости – эскалация проблемных вопросов на уровень Руководителя МЦУ.

3.3.1. Руководители отраслевых блоков по тематикам:

а) обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУР;

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

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

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей администрации муниципального образования;

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 муниципального образования;

з) еженедельно готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций и представляют его Руководителю МЦУР;

и) обеспечивают методическое сопровождение проектной и иной деятельности в МЦУР в соответствии с поставленными перед отраслевыми блоками МЦУР задачами;

к) обеспечивают достижение обязательных показателей результативности работы МЦУР в части своей отраслевой тематики;

л) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования;

м) участвуют в подготовке отчетов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУР;

н) осуществляют взаимодействие с ответственными получателями администрации муниципального образования по вопросам:

- трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки шаблонов ответов на обращения и сообщения граждан и организаций;

- анализа причин возникновения проблем, вызвавших обращения и сообщения граждан и организаций;

- актуализации «дорожных карт» по решению проблем, в наибольшей степени волнующих граждан и организаций;

- внедрения процессов и продуктов цифровизации для обработки обращений и сообщений граждан и организаций ответственными получателями по функциям и отраслевым тематикам деятельности МЦУР.

3.4. Ответственный за информирование МЦУР подчиняется непосредственно Руководителю МЦУР и реализует следующие задачи:

а) предоставление СМИ официальных сведений о деятельности МЦУР;

б) освещение вопросов, входящих в компетенцию администрации муниципального образования в части деятельности МЦУР в социальных сетях и СМИ;

в) обеспечение взаимодействия с гражданами и организациями для решения актуальных задач МЦУР посредством информирования в социальных сетях и СМИ;

г) обеспечение содействия формированию дополнительных условий открытости ответственных получателей, посредством освещения результатов их работы в социальных сетях и СМИ;

д) подготовка рекомендаций для органов местного самоуправления муниципального образования в части деятельности МЦУР и сотрудников МЦУР по вопросам взаимодействия со СМИ.

3.5. Руководитель МЦУР, Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам МЦУР и ответственный за информирование работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и тематикам деятельности МЦУР.

3.6. Количество сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется, исходя из количества поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, при этом каждый из руководителей отраслевого блока МЦУР может курировать несколько тематик одновременно.

3.7. Взаимоотношения (связи) и роли в обеспечении функционирования МЦУР

3.7.1. МЦУР выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования, ответственными получателями муниципального образования, ЦУР Ульяновской области и центром компетенций ЦУР в Ульяновской области.

3.7.2. В целях реализации мероприятий по созданию и функционированию МЦУР администрация муниципального образования:

а) обеспечивает выпуск правового акта о создании МЦУР в форме проектного офиса в муниципальном образовании;

б) назначает ответственных за реализацию мероприятий по созданию и функционированию МЦУР в администрации муниципального образования, а также наделяет их необходимыми полномочиями;

в) формирует отраслевые блоки по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»).

3.7.3. Роль ответственных получателей муниципального образования, в обеспечении функционирования МЦУР предполагает:

а) внедрение продуктов цифровизации для ускоренной и качественной обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

б) мониторинг и анализ поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) выявление первопричин поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений и разработка «дорожных карт» по их устранению;

г) осуществление трансформации процессов обработки поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений в целях сокращения сроков реагирования на обращения и сообщения и качественной их обработки в срок до 30 дней;

д) обеспечение достижения плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР за отчётный год в своей части ежегодно до 20 декабря в период с января 2021 года по декабрь 2024 года.

3.7.4. МЦУР:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий

по направлениям и тематикам деятельности МЦУР в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации муниципального образования «Цильнинский район»;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей муниципального образования;

в) совместно с ответственными получателями обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

– 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 МЦУР;

– формирования и внедрения в работу ответственных получателей лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

г) предоставляет по запросу ЦУР Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУР;

д) предоставляет в ЦУР Ульяновской области аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУР, а также отчетные данные.

3.8. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании МЦУР, осуществляются с использованием Портала ЦУР.

3.9. Информация, вносимая на Портале ЦУР, приравнивается к официальному письму или отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

4. Деятельность МЦУР

4.1. МЦУР осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

4.1.1. Обеспечение «обратной связи» с гражданами и организациями, что предполагает:

а) трансформацию процессов обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций;

б) разработку методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения и сообщения граждан и организаций ответственными получателями;

в) установление и анализ первопричин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим

мероприятиям ответственными получателями.

4.1.2. «Обучение»:

а) Обучение и повышение квалификации сотрудников МЦУР по организации работы блоков МЦУР и сотрудников ответственных получателей в рамках единой методологии ЦУР - «Все знаем», «Быстро решаем», «Предотвращаем», «Информируем».

4.1.3. «Информирование»:

а) информирование граждан и организаций о работе администрации муниципального образования «Цильнинский район» и ее отраслевых органов, о социально-экономических и общественно-политических процессах, происходящих в муниципальном образовании, Ульяновской области и Российской Федерации, посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) обеспечение адресного информирования граждан и организаций с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) обеспечение интерактивного взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

г) обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Ульяновской области и муниципального образования, принятых с вовлечением жителей муниципального образования через ПОС, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

д) обеспечение содействия формированию дополнительных условий открытости работы ответственных получателей с поступающими от граждан и организаций обращениями и сообщениями, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала.

4.1.4. «Процессы и методология»:

а) разработка процессов и методологии реализации мероприятий по направлениям и тематикам работы МЦУР в рамках единой методологии ЦУР - «Все знаем», «Быстро решаем», «Предотвращаем», «Информируем»;

б) трансформация порядка обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций в муниципальном образовании;

в) разработка «дорожных карт» - планов мероприятий по устранению причин обращений и сообщений граждан и организаций, с целью предотвращения повторных сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных за их реализацию должностных лиц органов местного самоуправления муниципального образования;

г) использование в отраслевых блоках МЦУР информационных систем и специального программного обеспечения для обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к постановлению администрации
муниципального образования
«Цильнинский район»
Ульяновской области

от 04.03.2024 № 106-17

СТРУКТУРА МЦУР

№ п/п	Должность	Роль в проектном офисе МЦУР
1.	Первый заместитель Главы администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель МЦУР
2.	Начальник управления ТЭР, ЖКХ, строительства и дорожной деятельности администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Жилищно-коммунальное хозяйство»
3.	Главный эколог администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Твёрдые коммунальные отходы»
4.	Начальник управления ТЭР, ЖКХ, строительства и дорожной деятельности администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Энергетика»
5.	Начальник управления образования администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Образование»
6.	Начальник отдела охраны здоровья граждан администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Здравоохранение»
7.	Начальник управления ТЭР, ЖКХ, строительства и дорожной деятельности администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Дороги» и «Транспорт»
8.	Начальник управления по развитию человеческого потенциала администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Социальная политика»
9.	Главный эколог администрации	Руководитель

	муниципального образования «Цильнинский район»	отраслевого блока «Экология»
10.	Заместитель Главы администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Руководитель отраслевого блока «Государственные и муниципальные услуги»
11.	Начальник отдела общественных коммуникаций администрации муниципального образования «Цильнинский район»	Ответственный за информирование