

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КИНГИСЕППСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

10.11.2023 3333

О создании Муниципального
центра управления Кингисеппского
муниципального района

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 №Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, 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», администрация

п о с т а н о в л я е т:

1. Создать Муниципальный центр управления Кингисеппского муниципального района Ленинградской области (далее - МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ, согласно приложению 1.
3. Утвердить состав МЦУ, согласно приложению 2.
4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Постановление опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по местному самоуправлению и безопасности Поруна П.В.

Глава администрации
МО «Кингисеппский
муниципальный район»

Ю.И.Запалатский

Утверждено
постановлением администрации
МО «Кингисеппский муниципальный район»
от 10.11.2023 № 3333
(приложение 1)

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления
Кингисеппского муниципального района
Ленинградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию деятельности Муниципального центра управления Кингисеппского муниципального района Ленинградской области (далее – МЦУ).

1.2. МЦУ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, настоящим Положением и иными муниципальными правовыми актами Кингисеппского муниципального района.

1.3. Состав МЦУ утверждается постановлением администрации МО «Кингисеппский муниципальный район».

1.4. МЦУ осуществляет:

- координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в орган местного самоуправления 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 органа местного самоуправления 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 путем взаимодействия с органами и юридическими лицами.

1.5. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

Платформа обратной связи (далее - ПОС) - 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 (далее - органы и организации), проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

«Тепловая карта» - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, входит в ПОС, 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 ПОС и 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 ответственных за блоки по социально-значимым тематикам (далее – ответственных получателей) в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;
- мониторинга результатов работы ответственных получателей;
- 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.

«Инцидент Менеджмент» — компонент ПОС, предназначенный для мониторинга сообщений жителей субъекта Ленинградской области в открытых источниках (социальных сетей).

Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме.

Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Цели и задачи МЦУ

2.1. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

2.2. Муниципальный центр управления Кингисеппского муниципального района - является проектным офисом, осуществляющим следующие задачи:

- а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:
 - анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов местного самоуправления и подведомственным им 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 руководству органа местного самоуправления;
 - 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 органа местного самоуправления и подведомственных им организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов местного самоуправления и подведомственных им организаций;
- г) 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 и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;
- д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;
- е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов местного самоуправления и

подведомственных им организаций;

ж) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования.

3. Права МЦУ

3.1. МЦУ имеет право:

- запрашивать и получать информацию от администраций городских и сельских поселений МО «Кингисеппский муниципальный район», структурных подразделений администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» и подведомственных ей муниципальных учреждений (организаций) по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

- давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь администрациям городских и сельских поселений МО «Кингисеппский муниципальный район», структурным подразделениям администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» и подведомственным ей муниципальным учреждениям (организациям) по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

- создавать в установленном порядке временные рабочие группы для подготовки предложений, проектов нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к полномочиям МЦУ.

4. Организация работы МЦУ

4.1. МЦУ состоит из кураторов по направлению деятельности, руководителя МЦУ, администраторов и ответственных за блоки по социально-значимым тематикам.

4.2. Руководство деятельностью осуществляет руководитель МЦУ.

4.3. Общую координацию деятельности МЦУ осуществляют кураторы МЦУ – должностные лица не ниже заместителя главы администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по соответствующим направлениям деятельности.

4.4. Деятельность обеспечивается администраторами МЦУ и ответственными за блоки по социально-значимым тематикам.

4.5. Заседания под председательством куратора МЦУ или руководителя МЦУ проводятся по мере необходимости.

4.6. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет Администрация.

Утвержден
постановлением администрации
МО «Кингисеппский муниципальный район»
от 10.11.2023 № 3333
(приложение 2)

Состав
Муниципального центра управления
МО «Кингисеппский муниципальный район»

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
1	Первый заместитель главы администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по управлению имуществом, земельным отношениям и градостроительству	Куратор МЦУ
2	Заместитель главы администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по экономике и инвестициям	Куратор МЦУ
3	Заместитель главы администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по социальным вопросам	Куратор МЦУ
4	Заместитель главы администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по ЖКХ, транспорту и экологии	Куратор МЦУ
5	Заместитель главы администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по местному самоуправлению и безопасности	Руководитель МЦУ
6	Управляющий делами администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блок «обращения граждан и юридических лиц»
7	Председатель комитета по местному самоуправлению, межнациональным отношениям и внешним связям администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блок «обращения граждан и юридических лиц из открытых источников»
8	Председатель КУМИ МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блоки «Имущество», «Земельные отношения»
9	Председатель комитета экономического развития и инвестиционной политики администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блоки «Торговля», «Малый бизнес», «Потребительский рынок», «Сельское хозяйство»
10	Председатель комитета архитектуры и градостроительства администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блоки «Архитектура», «Градостроительство»

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
11	Председатель комитета по спорту, культуре, молодежной политике и туризму администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блоки «Культура», «Спорт», «Молодежная политика», «Туризм»
12	Председатель комитета ЖКХ, транспорта и экологии администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блоки «ЖКХ», «ТКО», «Дороги», «Транспорт», «Экология», «Энергетика»
13	Председатель комитета по образованию администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блок «Образование»
14	Председатель комитета по безопасности администрации МО «Кингисеппский муниципальный район»	ответственный за блок «Безопасность»
15	Специалист администрации МО «Кингисеппский муниципальный район», ответственный за работу в системе ПОС «Обратная связь»	Администратор МЦУ
16	Специалист администрации МО «Кингисеппский муниципальный район», ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»	Администратор МЦУ