



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЫТЕГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.12.2021

№ 1378

г. Вытегра

О создании муниципального центра управления Вытегорского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления января 2020 года, во исполнение 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», во исполнение постановления Губернатора Вологодской области от 13 августа 2020 года № 205 «О создании и функционировании Центра управления регионом Вологодской области», в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, части 2 статьи 31 Устава Вытегорского муниципального района Вологодской области **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Создать муниципальный центр управления Вытегорского муниципального района (далее также – МЦУ). Разместить МЦУ в здании Администрации Вытегорского муниципального района по адресу: г. Вытегра пр. Ленина д.68.

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления Вытегорского муниципального района согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

3. Возложить обязанности куратора МЦУ на первого заместителя руководителя Администрации Вытегорского муниципального района.

4. Возложить обязанности руководителя МЦУ на управляющего делами Администрации Вытегорского муниципального района.

5. Возложить обязанности администратора МЦУ на инженера - программиста отдела информационных технологий МКУ «МФЦ».

6. Определить перечень отраслевых тематических блоков и ответственных должностных лиц за них согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

7. Руководителям структурных подразделений Администрации Вытегорского муниципального района закрепить сотрудников подразделения для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям деятельности подразделения.

8. Управлению делами, руководителям структурных подразделений Администрации Вытегорского муниципального района обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, направленных на работу в МЦУ в срок до 1 января 2022 года.

9. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя руководителя Администрации Вытегорского муниципального района Перцева И.В.

10. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит опубликованию и размещению на официальном сайте Вытегорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Руководитель Администрации района



А.В. Скресанов

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Администрации района
от 08.12.2021 № 1378

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Вытегорского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Вытегорского муниципального района (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Вытегорского муниципального района (далее – 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 (проектный офис) из представителей Администрации Вытегорского муниципального района (далее – Администрация), подведомственных структурных (отраслевых) подразделений 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, иные организации и должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства для оформления жалоб, заявлений, обращений, предложений (далее сообщения), включая платформу «Госуслуги. Решаем вместе» (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 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 Вытегорского муниципального района 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 Вологодской области, Уставом Вытегорского муниципального района Вологодской области, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет Администрации Вытегорского муниципального района.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения 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. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от жителей Вытегорского муниципального района осуществляется с использованием информационных технологий путём:

анализа сообщений жителей, поступивших в адрес Администрации и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения;

структурирования и формализации сути сообщений жителей;

контроля сроков и качества обработки сообщений жителей, поступающих по имеющимся каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений;

сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Основными задачами МЦУ являются:

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей Вытегорского муниципального района;

формирование оценки работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений на территории Вытегорского муниципального района, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями Вытегорского муниципального района;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями Вытегорского муниципального района, 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 подведомственными структурными (отраслевыми) подразделениями;

осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

2.4. 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 подведомственных структурных (отраслевых) подразделениях по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивает рейтингование Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений 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 Вытегорского муниципального района;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей муниципалитета, разработку дорожных карт по устранению первопричин сообщений граждан;

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 МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

куратора МЦУ;

руководителя МЦУ;

исполнителя МЦУ;

администратора МЦУ;
отраслевые тематические блоки;
платформу обратной связи;
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, об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности, а также утверждение персонального состава отраслевых тематических блоков МЦУ, определение ответственных за отраслевые тематические блоки принимает руководитель Администрации.

3.3. Куратор МЦУ:

определяет основные направления работы и развития МЦУ;
определяет состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ;

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

готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности МЦУ.

3.4. Руководитель МЦУ:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. Исполнитель МЦУ:

взаимодействует с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

оперативно реагирует по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами и организациями;

анализ сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации;

анализ обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения.

3.6. 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 подведомственных структурных (отраслевых) подразделений в рамках МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия с Комитетом информационных технологий и телекоммуникаций Вологодской области при создании, организации деятельности и развитии 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.

4. Осуществление деятельности МЦУ

4.1. МЦУ:

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

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

обеспечивает оценку деятельности Администрации, муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.



Приложение 2
УТВЕРЖДЕНО
Постановлением
Администрации района
от 08.12.2021 № 1378

ПЕРЕЧЕНЬ

отраслевых тематических блоков и ответственных должностных лиц за них
муниципального центра управления Вытегорского муниципального района

№ п/п	Наименование отраслевого блока	Куратор блока	Ответственное должностное лицо
1	Управление, распоряжение муниципальным имуществом	Руководитель Администрации района	Председатель КУМИ
2	Земельные вопросы	Руководитель Администрации района	Председатель КУМИ
3	Архивная деятельность	Руководитель Администрации района	Начальник архивного отдела управления делами
4	Обеспечение безопасности жизнедеятельности населения района, предупреждение и ликвидация ЧС	Первый заместитель руководителя Администрации района	Начальник отдела по моб.работе ГО и ЧС
5	Сельское хозяйство, лесной комплекс, охрана окружающей среды, экология и природопользование	Первый заместитель руководителя Администрации района	Начальник отдела с\х, и природопользования
6	Градостроительная деятельность	Первый заместитель руководителя Администрации района	Начальник отдела архитектуры и градостроительства
7	Противодействие коррупции	Первый заместитель руководителя Администрации района	Управляющий делами
8	Образование	Заместитель руководителя Администрации	Начальник управления образования

		района	
9	Культура, физкультура, спорт, молодежная политика, библиотеки, музеи	Заместитель руководителя Администрации района	Начальник управления культуры, физической культуры и молодежной политики
10	Опека и попечительство	Заместитель руководителя Администрации района	Начальник отдела опеки и попечительства граждан и защиты прав несовершеннолетних
11	Дорожная деятельность, водоснабжение, водоотведение, теплоснабжение, электро, газоснабжение, обращение с ТКО, транспорт, жилье, связь	Заместитель руководителя Администрации района, начальник управления ЖКХ, транспорта и строительства	Заместитель начальника управления ЖКХ, транспорта и строительства

