

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

председателя администрации муниципального района
«Монгун-Тайгинский кожуун Республики Тыва»

«30» ноября 2022 г.

№ 308

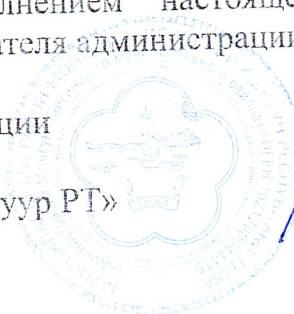
с. Мугур-Аксы

О создании Муниципального центра управления
администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун
Республики Тыва»

В соответствии с Федеральным законом 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», пункта 3.1. распоряжения Главы Республики Тыва от 08.07.2020г. № 231-РГ «О создании Центра управления регионом Республики Тыва» и пункта 6 Перечня поручений Главы Республики Тыва от 28 мая 2022 г. № 42-ГРТ:

1. Создать Муниципальный центр управления администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун Республики Тыва» (далее по тексту - МЦУ) на базе администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун Республики Тыва» с внесением изменений и дополнений в положение структурного подразделения, на базе которого создается МЦУ и должностные регламенты ответственных лиц, включенных в состав МЦУ.
2. Утвердить состав МЦУ.
3. Утвердить Положение о МЦУ.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя администрации по социальной политике Саая Е.Э.

Председатель администрации
Муниципального района
«Монгун-Тайгинский кожуун РТ»



Иргит Ч.Д.

Иргит Ч.Д.

Утверждено
Постановлением администрации
муниципального района
«Монгун-Тайгинский кожуун
Республики Тыва»
от «30» ноября 2022 г. №308

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления
администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун
Республики Тыва»

1. Общие положения и задачи

1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.1.1 Платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

1.1.2 Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей Республики Тыва из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники и мессенджера Telegram.

1.1.3 Сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

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

1.1 Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является проектным офисом*, осуществляющим следующие задачи:

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), поступающих в органы местного самоуправления Администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун Республики Тыва» (далее – муниципальное образование), а также муниципальные учреждения,

* на усмотрение органа местного самоуправления МЦУ может быть создан в форме рабочей группы.

работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (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) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

в) сбор, обработку, аналитику и предоставление информации по вопросам обращений и сообщений граждан для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

г) мониторинг и аналитику сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также сбор информации об удовлетворённости граждан результатами обработки их обращений и сообщений;

д) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

е) создание рекомендаций по взаимодействию отраслевых подразделений Администрации местного самоуправления с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

ж) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент».

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

1.3 В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства РФ №1844, распоряжением Главы Республики Тыва от 08.07.2020г. № 231-РГ «О создании Центра управления регионом Республики Тыва», распоряжением администрации от «__» ноября 2022 г. № __, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Тыва, а также настоящим Положением.

2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от Администрации местного самоуправления*;

* должностью не ниже заместителя председателя администрации местного самоуправления.

- б) руководитель МЦУ;
- в) ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Инцидент менеджмент»;
- г) ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Платформа обратной связи»^{**};
- д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам^{***}.

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2 Куратор МЦУ:

- а) определяет основные направления развития МЦУ;
- б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием председателя Администрации муниципального образования (при необходимости) и со своим участием;
- г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3 Руководитель МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

- а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;
- б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан обращений и сообщений по всем каналам связи;
- в) координации взаимодействия ответственных исполнителей (сотрудников МЦУ) с гражданами в рамках работы МЦУ;
- г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4 Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

- а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;
- б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;
- г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан,

^{**} при необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

^{***} администрация местного самоуправления вправе составлять список блоков по социально значимым тематикам исходя из их актуальности для соответствующего муниципального образования (например: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита», «Жилье» и т.д.).

поступивших в адрес ответственных исполнителей (сотрудников МЦУ) муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными исполнителями (сотрудниками МЦУ) обращений и сообщений граждан, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан результатами обработки их обращений и сообщений ответственными исполнителями (сотрудниками МЦУ) муниципального образования.

2.5 Ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Инцидент менеджмент»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений администрации ОМСУ) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6 Ответственные за работу Администрации муниципального образования консультант по работе СМИ и обращениям граждан (Маадыроол А.О.) и ведущий специалист по информационным технологиям (Иргит А.К.) в системе «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции куратора и координатора в системе «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений администрации ОМСУ) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы «Платформа обратной связи»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан в части системы «Платформа обратной связи».

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования, ответственными исполнителями (сотрудниками МЦУ) муниципального образования, Центром управления региона Республики Тыва (далее – ЦУР РТ).

3.2 МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления руководителю администрации муниципального образования и по запросу - ЦУР РТ;

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

в) совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

– ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан;

– разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

г) предоставляет по запросу ЦУР РТ материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

д) предоставляет в ЦУР РТ аналитические материалы о деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

Приложение №2
Утверждено Постановлением
администрации муниципального района
«Монгун-Тайгинский кожуун РТ»
от 30 ноября 2022 года №380

СОСТАВ

Муниципального центра управления администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун Республики Тыва»

1. **Куратор МЦУ:** Иргит Чойган Демир-оолович- председатель администрации муниципального района «Монгун-Тайгинский кожуун РТ»;
2. **Руководитель МЦУ:** Саая Елена Эрес-ооловна- заместитель председателя администрации по социальной политике;
3. **Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:** Монгуш Айляна Чараш-ооловна – консультант по кадровым вопросам и обращениям граждан администрации;
4. **Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»:** Монгуш Айляна Чараш-ооловна – консультант по кадровым вопросам и обращениям граждан администрации;
5. **Руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам:** начальники управлений, отделов администрации, председатели сельских поселений.
6. При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.