



**Кемеровская область-Кузбасс  
Тяжинский муниципальный округ  
Администрация Тяжинского муниципального округа**

**Постановление**

От 10.09.2022 № 138-п

**О создании и функционировании  
в Тяжинском муниципальном округе  
муниципального центра управления**

В целях реализации мероприятий по внедрению и развитию единой системы противодействия распространению недостоверной информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информированию пользователей и целевых групп граждан, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, а также средств массовой информации на территории Тяжинского муниципального округа, 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», Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионом», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.11.2020 № 1844, руководствуясь Уставом Тяжинского муниципального округа:

1. Создать муниципальный центр управления в Тяжинском муниципальном округе (далее – МЦУ).
2. Утвердить прилагаемое Положение о МЦУ.
3. Постановление вступает в силу со дня обнародования, путем вывешивания на информационных стендах в зданиях администрации Тяжинского муниципального округа и территориальных отделов, входящих в состав Управления по жизнеобеспечению и территориальному развитию Тяжинского муниципального округа администрации Тяжинского муниципального округа.
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Тяжинского муниципального округа – управляющего делами.

Глава Тяжинского муниципального района

В.Е. Серебров



## **Положение о муниципальном центре управления в Тяжинском муниципальном округе**

### **1. Общие положения**

1. Муниципальный центр управления в Тяжинском муниципальном округе (далее – МЦУ, Округ) – это проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления Тяжинского муниципального округа и муниципальные учреждения (далее – ОМС), 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 ОМС и их оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности МЦУ, предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Округа и Кемеровской области – Кузбасса.

1.3. Создание и обеспечение функционирования в Округе МЦУ обеспечиваются при участии центра компетенций, центра управления региона Кузбасса, Правительства Кемеровской области - Кузбасса, а также Округа в пределах средств местного бюджета.

1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами Кемеровской области - Кузбасса, постановлениями и распоряжениями Губернатора Кемеровской области - Кузбасса, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Тяжинского муниципального округа, Уставом Тяжинского муниципального округа, а также настоящим Положением.

### **2. Задачи и права МЦУ**

- 2.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:
- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес ОМС;
  - 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;

2.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес ОМС;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы ОМС для отчета Главе Тяжинского муниципального округа;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ОМС с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

2.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ОМС с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ОМС;

2.4. 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 и технологических сервисов, и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии ОМС с гражданами и юридическими лицами;

2.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями ОМС.

2.7. В целях выполнения возложенных задач МЦУ вправе запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию муниципальных центров управления у центра управления региона Кузбасса и центра компетенций.

2.8. В целях создания и функционирования МЦУ вправе:

- обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

- обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ.

### **3. Структура МЦУ и функции состава**

3.1. Структура МЦУ определяется главой Тяжинского муниципального округа по представлению заместителя главы Тяжинского муниципального округа – управляющего делами.

3.2. Структура объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

Куратор МЦУ - заместитель главы Тяжинского муниципального округа – управляющий делами;

Руководитель МЦУ, ответственный за ведение аккаунтов, страниц и групп в социальных сетях и мессенджерах, и за публикацию ответов на комментарии и сообщения, поступающие из вышеуказанных источников – пресс-секретарь главы Тяжинского муниципального округа;

Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» - главный специалист по работе с обращениями граждан;

Ответственный за работу в системе обратной связи «ПОС» - главный специалист по информационным технологиям;

Ответственный за работу в системе «Кузбасс-онлайн» - директор Муниципального казенного учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба Тяжинского муниципального округа»;

Ответственный (исполнитель) за предоставление ответов на сообщения из системы «Инцидент менеджмент», «ПОС», «Кузбасс – онлайн» - сотрудники структурных подразделений администрации Тяжинского муниципального округа, предприятий, учреждений (начальники отделов администрации, начальники отраслевых подразделений администрации).

3.3. Персональный состав МЦУ утверждается (изменяется) распоряжением администрации Тяжинского муниципального округа. В случае временного отсутствия сотрудника МЦУ, его обязанности исполняет должностное лицо, замещающее его по должности.

#### 3.4. Куратор МЦУ:

- определяет основные направления развития МЦУ;
- осуществляет координацию деятельности при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- координирует деятельность отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

#### 3.5. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- организует сбор, анализ и систематизацию поступающих сообщений от граждан, организаций и сообщений по всем каналам связи;
- обеспечивает решение задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ;

#### 3.6. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

- обеспечивает постоянный мониторинг системы «Инцидент менеджмент» на наличие новых сообщений;
- проводит работу с поступившими сообщениями граждан из открытых источников в систему «Инцидент менеджмент»;
- назначает исполнителя, ответственного за подготовку ответа на сообщение и решение указанной проблемы;
- согласовывает ответ, подготовленный исполнителем, и публикует его в системе. Если ответ не подходит, по оценке Куратора ЦУР Кузбасса, то он возвращается исполнителю на доработку с указанием причины;
- контролирует соблюдение сроков, указанных в данном Положении;
- контролирует своевременное предоставление информации, фото и видео по проведенным работам, сроки которых были указаны в промежуточных ответах;
- делает своевременный запрос у исполнителя необходимой информации для формирования шаблонных ответов на типовые вопросы;
- отслеживает обратную реакцию пользователя на опубликованный ответ;
- анализирует отработанные инциденты за отчетный период и представляет данные вышестоящему руководству;
- своевременно сообщает вышестоящему руководству о непредоставлении ответов исполнителем в указанный срок.

#### 3.7. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС), платформы «Кузбасс-онлайн»:

- осуществляет функцию координатора в системе ПОС, платформы «Кузбасс-онлайн»;
- проводит постоянный мониторинг цифровой платформы «Кузбасс-онлайн», «ПОС» на наличие новых сообщений;

- направляет исполнителям сообщения на предмет подготовки ответа;
  - публикует ответы на платформе;
  - обеспечивает своевременную подготовку и предоставление отчетности по поступившим сообщениям;
  - анализирует поступившие сообщения граждан и организаций через систему «ПОС», «Кузбасс-онлайн», выявляет причины и факторы роста количества сообщений;
  - обеспечивает своевременный анализ поступающих сообщений граждан, выявляет причины и факторы роста количества сообщений;
  - контролирует соблюдение сроков предоставления ответов.
- 3.8. Ответственный за предоставление ответов на сообщения из системы «Инцидент менеджмент», «ПОС», «Кузбасс – онлайн» (исполнитель):
- осуществляет постоянный мониторинг на наличие новых сообщений;
  - изучает сообщения на предмет соответствия вопросам, касающихся его компетенции;
  - осуществляет подготовку ответов с приложением фото и других документов, удостоверяющих факт произведенных работ;
  - несет ответственность за достоверность информации, содержащейся в ответе.

#### 3.9. Ответственный за работу в социальных сетях:

- осуществляет публикацию информационных сообщений и опросов в аккаунтах администрации Тяжинского муниципального округа в социальных сетях (не менее 5 постов в день);
- осуществляет публикацию информационных сообщений в аккаунтах главы Тяжинского муниципального округа в социальных сетях (не менее 5 постов в неделю);
- оперативно публикует ответы на сообщения и комментарии, поступающие в аккаунты главы и администрации Тяжинского муниципального округа в социальных сетях;
- оперативно публикует ответы на комментарии, поступающие в ходе проведения «прямых линий» Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, главы Тяжинского муниципального округа в социальных сетях.

## 4. Общие функции МЦУ

4.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией Тяжинского муниципального округа, ответственными исполнителями, центром управления региона Кузбасса (далее – ЦУР).

4.2. МЦУ осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме аналитической записки для предоставления главе Тяжинского муниципального округа по необходимости;

4.3. МЦУ обеспечивает рейтингование ответственных исполнителей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных исполнителей;

4.4. МЦУ совместно с руководителями отраслевых блоков 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 МЦУ;

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

4.5. Предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ и аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

## **5. Сроки приема и обработки сообщений**

Общие сроки предоставления ответов определены Положением об организации работы Правительства Кемеровской области - Кузбасса с сообщениями из открытых источников, утвержденным Постановлением Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 14.02.2020 N 65 «Об организации работы с сообщениями из открытых источников» и могут меняться по решению ЦУР Кузбасса в зависимости от приоритетности темы и площадки.

5.1 Сроки приема и обработки сообщений в системе «Инцидент менеджмент»:

Сообщения, направленные в систему, не являются обращениями граждан, рассматриваемыми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и обрабатываются в порядке, установленном настоящим Положением.

Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 08:30 до 17:30). В праздничные дни график работы определяет ЦУР Кузбасса.

Сообщения обрабатываются по существующей схеме: ответственный за работу в системе выбирает сообщения, передает их исполнителю с обозначением срока, в который нужно дать ответ.

Ответственный за работу в системе вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у исполнителя.

После получения ответа от исполнителя ответственный за работу в системе отправляет ответ в системе «Инцидент менеджмент» на согласование, при положительном решении кураторы ЦУР Кузбасса отправляют сообщение на оценку удовлетворенности, если житель в течение двух дней не напишет комментарий, то ответ будет считаться готовым. При отрицательном решении возвращается на доработку, а также если поступит комментарий от пользователя, то сообщение вернется в работу.

Первичный ответ должен быть дан с указанием исполнения сроков в течение часа.

Срок предоставления ответа на вопросы - 8 рабочих часов, на вопросы с повышенной важностью (фаст трек) - 4 рабочих часа. Повышенная важность определяется куратором ЦУР Кузбасса. Указанный срок обозначен для публикации ответа, а не только для подготовки текста.

При необходимости по запросу куратора ЦУР Кузбасса, ответственный за работу в системе, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке вне зависимости от дня недели и времени суток. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы и площадки, на которой размещен вопрос, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

## 5.2. Сроки обработки сообщений на платформе обратной связи (ПОС):

Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 8.30 до 17.30).

Ответственный за работу в системе ведет ежедневный мониторинг платформы на предмет поступления новых сообщений, выбирает поступившее сообщение и делает отметку «в работу». После этого сообщение передает исполнителю с обозначением срока, в который нужно дать ответ.

Срок предоставления ответа устанавливается автоматически в программе.

Ответственный за работу в системе вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у исполнителя.

После получения ответа от исполнителя, ответственный за работу на платформе публикует ответ в системе. Ответственный вправе возвращать ответ на доработку исполнителю.

После опубликования ответ в автоматическом режиме направляется на согласование в ЦУР Кузбасса. В случае получения согласования, руководитель дает согласие на опубликование, ответ автоматически переходит в категорию исполненных, автоматически размещается на платформе обратной связи. Если после опубликования ответа на платформу поступает отрицательный комментарий от пользователя или модератора, то сообщение возвращается в работу.

При необходимости, ответственный за работу на платформе, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

Ответственный за полноту, достоверность информации и по соблюдению срока исполнения является исполнитель.

## 5.3. Сроки обработки сообщений на платформе «Кузбасс-онлайн»:

Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 8.30 до 17.30).

Ответственный за работу в системе ведет ежедневный мониторинг платформы на предмет поступления новых сообщений.

Принимает сообщения «в работу» (в течение 24 часов), назначает категорию и подкатеорию в соответствии с тематикой сообщения и назначает непосредственного исполнителя вопроса.

Срок рассмотрения сообщения – 14 дней.

Осуществляет деятельность по контролю за установленными сроками.

Ответы на платформе публикуется исполнителем, при этом устанавливается статус по результату (решено или разъяснено).

Ответственный за полноту, достоверность информации и по соблюдению срока исполнения является исполнитель.

Сроки обработки сообщений, поступившие из социальных сетей Губернатора Кузбасса, относятся к категории срочных.

Прием и обработка сообщений ведется в ежедневном режиме.

Ответ должен быть подготовлен, подписан и направлен в течение суток до 18.00 часов.

Поступившее сообщение направляется по компетенции вопроса руководителю структурного подразделения, который организует подготовку ответа.

При подготовке ответа с заявителем необходимо связаться и предоставить разъяснения по вопросу.

Руководитель структурного подразделения организует согласование ответа с заместителем главы Тяжинского муниципального округа, курирующим направление деятельности ОМС, и передает на подпись главе Тяжинского муниципального округа.

Подписанный ответ регистрируется и направляется исполнителем в формате pdf и doc на электронные адреса: [otvetk42@gmail.com](mailto:otvetk42@gmail.com); [priem@ako.ru](mailto:priem@ako.ru).