АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГУСЬ-ХРУСТАЛЬНЫЙ РАЙОН
(МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН) ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.08.2022 № 970

О создании муниципального центра управления администрации муниципального образования Гусь-Хрустальный район

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 09.02.2099 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», с целях повышения эффективности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими в администрацию Гусь-Хрустального района, для оперативной обработки информационных угроз и регулирования работы в информационных подсистемах «Платформы обратной связи» - «Решаем вместе», «Госпаблики», «Инцидент - менеджмент», «Голосования» и на основании Устава Гусь-Хрустального района

П О С Т А Н О В Л Я Е Т :

1. Создать муниципальный центр управления администрации муниципального образования Гусь-Хрустальный район (далее - муниципальный центр управления).

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления (приложение 1), состав муниципального центра управления (приложение 2).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района, управделами.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте администрации района.

Глава администрации района А.В. Кабенкин

Приложение 1
к постановлению администрации района
от 31.08.2022 № 970

Положение
о муниципальном центре управления
администрации муниципального образования
Гусь-Хрустальный район

1.Общие положения

1.1. В настоящем Положении используются следующие понятия:

Платформа обратной связи (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.

Система «Инцидент менеджмент» (ИМ) - это подсистема обработки сообщений жителей Владимирской области из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Telegram и иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

Сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая исполнителями 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».

Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные исполнителями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Муниципальный центр управления администрации муниципального образования Гусь-Хрустальный район (далее – МЦУ) 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, постоянно проживающих на территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее – граждане и организации), поступающих в администрацию муниципального образования Гусь-Хрустальный район (далее – администрация района), а также в органы, структурные подразделения администрации района, муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая систему «Платформа обратной связи», систем обратной связи и обработки сообщений,

публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, системы мгновенного обмена сообщениями посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - мессенджеры), иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации;

в) оперативное взаимодействие с органами, структурными подразделениями администрации района, муниципальными учреждения и организациями, функционирующими на территории Гусь-Хрустального района (далее - исполнители), по вопросам, направлениям и тематикам, решение которых входит в их компетенцию;

г) сбор, обработку и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития Гусь-Хрустального района;

д) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления.

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

1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется настоящим Положением и распоряжением администрации района от 31.03.2021 № 43-р «Об организации работы администрации муниципального образования Гусь-Хрустальный район с общедоступной информацией, размещаемой в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

2. Основные цели и задачи деятельности МЦУ

2.1. Основной целью создания МЦУ является:

а) обеспечение обратной связи с гражданами и организациями;

б) обеспечение информирования граждан и организаций о деятельности органов местного самоуправления Гусь-Хрустального района;

в) обеспечение мониторинга информационного поля Гусь-Хрустального района и нивелирования информационных рисков.

2.2. Основными задачами деятельности МЦУ являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

б) формирование аналитической информации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию исполнителей с гражданами и организациями, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы исполнителей;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии ответственных лиц с гражданами и организациями;

е) разработка материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций;

ж) координация в социальных сетях формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов местного самоуправления муниципальных образований (поселений) района, органов и структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений.

3.Структура МЦУ

3.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- Руководитель МЦУ;
- Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»;
- Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»;
- Ответственный за работу в системе «Госпаблики»;
- Редактор/копирайтер;
- Руководители отраслевых блоков.

3.2. Руководитель МЦУ:

- определяет основные направления развития МЦУ;
- осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований (поселений) района, органов, структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- осуществляет руководство операционной деятельностью МЦУ;
- организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
- осуществляет координацию взаимодействия ответственных лиц с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
- осуществляет организацию решений других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3.3. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

- осуществляет отработку сообщений в системе «Инцидент менеджмент»;
- взаимодействует с руководителями отраслевых блоков;
- выполняет рейтингование работы исполнителей по подготовке ответов для размещения информации и по работе с системой;
- анализирует поступающие сообщения, выявляет причины и факторы роста количества сообщений.

3.4. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»:

- осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;
- выполняет рейтингование работы исполнителей по подготовке ответов для размещения информации и по работе с системой;
- анализирует поступающие обращений, выявляет причины и факторы ро-

ста количества обращений.

3.5. Ответственный за работу в системе «Госпаблики»:

- осуществляет создание, управление и развитие пабликов органов местного самоуправления муниципальных образований (поселений) района, органов, структурных подразделений администрации района и подведомственных учреждений, новостных пабликов;

- осуществляет публикацию постов;

- осуществляет работу с разными форматами контента, включая сторис и прямые трансляции;

- выполняет модерацию пабликов, работу с комментариями;

- проводит анализ эффективности работы в соцсетях.

3.6. Редактор/копирайтер:

- осуществляет написание текстов;

- создает контент – организация видео съемок, комментариев, фото;

- осуществляет аналитическую оценку тем и их интерпретацию;

- выполняет поиск героев, историй.

3.7. Руководители отраслевых блоков:

- выполняют оперативное представление информации для отработки обращений, сообщений.

Приложение 2
к постановлению администрации района
от 31.08.2022 № 970

Состав
муниципального центра управления
администрации муниципального образования
Гусь-Хрустальный район

1. Руководитель МЦУ - заместитель главы администрации района, управделами;

2. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» - общий отдел администрации района;

3. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» - общий отдел администрации района;

4. Ответственный за работу в системе «Госпаблики» - информационно-компьютерный отдел администрации района;

5. Редактор/копирайтер - отдел по связям с общественностью и СМИ администрации района;

6. Руководители отраслевых блоков:

- первый заместитель главы администрации района по жилищно-коммунальному хозяйству,
- заместитель главы администрации района по социальной политике,
- заместитель главы администрации района, начальник финансового управления,
- заместитель главы администрации района по строительству, председатель комитета по управлению муниципальным имуществом, градостроительству и архитектуре,
- управление образования администрации района,
- отдел по культуре, физкультуре и спорту, молодежной и социальной политике администрации района,
- отдел ЗАГС администрации района,
- юридический отдел администрации района,
- отдел организационно-контрольной работы, кадров и делопроизводства администрации района,
- муниципальное казенное учреждение «Отдел жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования Гусь-Хрустальный район» (по согласованию),
- муниципальное казенное учреждение «Управление по вопросам развития, промышленности и сельского хозяйства муниципального образования Гусь-Хрустальный район» (по согласованию),
- муниципальное казенное учреждение «Отдел по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и общественной безопасности» (по согласованию),
- главы администраций муниципальных образований (поселений) района (по согласованию).