



АДМИНИСТРАЦИЯ
ОХОТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.11.2024 № 488
рп. Охотск

О создании рабочей группы
"Муниципальный центр
управления Охотского
муниципального округа
Хабаровского края"

В соответствии с пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. N Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г., правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. N 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», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» в целях повышения эффективности работы администрации Охотского муниципального округа Хабаровского края с сообщениями жителей Охотского муниципального округа Хабаровского края, поступающими по системе "Инцидент менеджмент", платформе обратной связи администрация Охотского муниципального округа Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать рабочую группу "Муниципальный центр управления Охотского муниципального округа Хабаровского края".
2. Утвердить прилагаемые:
 - Положение о рабочей группе "Муниципальный центр управления Охотского муниципального округа Хабаровского края";
 - состав рабочей группы "Муниципальный центр управления Охотского муниципального округа Хабаровского края".
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Охотского муниципального округа Хабаровского края по работе с территориями Мартынова Ивана Андреевича.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава округа

М.А. Климов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением
администрации Охотского
муниципального округа
Хабаровского края

от 22.11.2024 N 488

ПОЛОЖЕНИЕ

о рабочей группе "Муниципальный центр управления
Охотского муниципального округа Хабаровского края"

1. Общие положения

1.1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

- Платформа обратной связи – 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" – подсистема обработки сообщений жителей из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Телеграмм, иных ресурсов электронной массовой коммуникации;

- Система "Битрикс24" – система для обработки сообщений пользователей, поступивших через официальные страницы (аккаунты) Губернатора края;

- Сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций 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 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон N 59-ФЗ);

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

1.2. "Муниципальный центр управления Охотского муниципального округа Хабаровского края" является рабочей группой, осуществляющей следующие задачи:

1.2.1. Координация работы 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 и организации), поступающих в администрацию Охотского муниципального округа Хабаровского края (далее – администрация, округ), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация округа (далее – ответственные получатели), 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.

1.2.2. Обеспечение оперативного взаимодействия с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений.

1.2.3. Контроль, сбор, обработка, аналитика и предоставление информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций для целей территориального и стратегического планирования развития округа, а также обеспечение информационной поддержки принятия решений.

1.2.4. Обеспечение мониторинга и аналитики сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также сбор информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений.

1.2.5. Обеспечение выявления первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработки дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем.

1.2.6. Обеспечение создания рекомендаций по взаимодействию структурных подразделений администрации округа с гражданами и организациями.

1.3. Рабочая группа "Муниципальный центр управления Охотского муниципального округа Хабаровского края" (далее – Рабочая группа) создается в целях повышения эффективности работы администрации округа с сообщениями жителей Охотского района Хабаровского края, поступающими по системе "Инцидент менеджмент», "Контакт центр", платформе обратной связи.

1.4. Основной функцией Рабочей группы является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.5. В своей деятельности Рабочая группа руководствуется Конституцией Российской Федерации, правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления

регионов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. N 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», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

2. Права и обязанности участников Рабочей группы

2.1. Председатель Рабочей группы:

2.1.1. Определяет основные направления деятельности Рабочей группы.

2.1.2. Осуществляет координацию деятельности структурных подразделений администрации округа при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию Рабочей группы.

2.1.3. Осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью Рабочей группы.

2.1.4. Обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования Рабочей группы.

2.2. Заместитель председателя Рабочей группы:

2.2.1. Обеспечивает реализацию задач Рабочей группы в рамках отраслевых блоков.

2.2.2. Координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы Рабочей группы.

2.3. Секретарь Рабочей группы:

2.3.1. Организует согласование с председателем Рабочей группы повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы округа.

2.3.2. Координирует деятельность структурных подразделений администрации округа при подготовке к проведению мероприятий Рабочей группы.

2.3.3. Осуществляет функции координатора в системе "Инцидент менеджмент".

2.3.4. Проводит рейтингование работы структурных подразделений администрации округа с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы "Инцидент менеджмент».

2.3.5. Анализирует поступающие через систему "Инцидент менеджмент" сообщения граждан и организаций, выявляет причины и факторы роста количества сообщений.

2.3.6. Обеспечивает анализ составления и предоставления ответов по сообщениям граждан и организаций по системе "Инцидент менеджмент».

2.3.7. Контролируют сроки и качество ответов на обращения.

2.4. Члены Рабочей группы:

2.4.1. Участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации работы Рабочей группы, выполнения стоящих перед ней задач.

2.4.2. Обеспечивают реализацию задач Рабочей группы.

2.4.3. Обеспечивают мониторинг соблюдения сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи.

2. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования Рабочей группы

3.1. Рабочая группа выполняет свои функции во взаимодействии с центром управления регионом Хабаровского края (далее – ЦУР).

3.2. Во исполнение задач Рабочая группа:

3.2.1. Запрашивает информацию о рейтинговании ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей администрации округа у ЦУР.

3.2.2. Обеспечивает совместно с ответственными кураторами по отраслевым блокам (начальники комитетов, отделов администрации округа, руководители подведомственных учреждений) создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

- 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 Рабочей группы;

- формирования и внедрения в работу ответственных по отраслевым блокам лучших практик цифровизации.

3.3. Предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию Рабочей группы.

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Охотского муниципального округа
Хабаровского края

от 22.11.2024 N 488

СОСТАВ

рабочей группы "Муниципальный центр управления
Охотского муниципального округа Хабаровского края"

Заместитель главы администрации Охотского муниципального округа Хабаровского края по управлению территориями, председатель рабочей группы "Муниципальный центр управления Охотского муниципального округа Хабаровского края (далее – округ, Рабочая группа).

Управляющий делами администрации округа, заместитель председателя Рабочей группы.

Главный специалист отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности администрации округа, секретарь Рабочей группы.

Начальник отдела образования администрации округа.

Начальник отдела правового обеспечения администрации округа.

Заместитель председателя комитета по управлению муниципальным имуществом округа.

Заместитель председателя комитета жилищно-коммунального хозяйства и транспортной инфраструктуры администрации округа.

Заместитель начальника отдела информационных технологий, связи и защиты информации администрации округа.

Главный специалист отдела по внутренней политике и организационно-контрольной деятельности администрации округа.