

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г.Инза

29 декабря 2020 г

№ 1164

Экз. \_

### **О создании Муниципального центра управления региона муниципального образования «Инзенский район»**

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020, 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 постановления Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» и распоряжения Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 №1368-р «О мероприятиях по обеспечению функционирования центра управления региона Ульяновской области», постановляю:

1. Создать проектный офис – «Муниципальный Центр управления региона муниципального образования «Инзенский район» (далее – МЦУР).
2. Утвердить положение о МЦУР (Приложение № 1).
3. Утвердить структуру МЦУР (Приложение № 2).
4. Утвердить Перечень плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР на 2020-2024 годы (Приложение № 3).
5. МЦУР осуществлять координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей муниципального образования «Инзенский район», поступающих в органы местного самоуправления муниципального

образования «Инзенский район», муниципальные учреждения, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования «Инзенский район», в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых жителями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, информационной системе приёма и обработки сообщений граждан, иных средствах электронной массовой коммуникации.

6. Руководителям муниципальных учреждений, работающим с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования «Инзенский район», обеспечить достижение плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР за отчётный год в своей части ежегодно до 20 декабря в период с декабря 2020 года по декабрь 2024 года.

7. Руководителю МЦУР:

7.1. еженедельно информировать Главу Администрации муниципального образования «Инзенский район» о результатах работы по направлениям и тематикам работы МЦУР;

7.2. ежемесячно предоставлять в Центр управления региона Ульяновской области отчет о достигнутых индикаторах работы по направлениям и тематикам деятельности МЦУР;

7.3. ежегодно не позднее 20 декабря в период с декабря 2020 по декабрь 2024 года предоставлять в адрес Куратора и Руководителя центра управления региона Ульяновской области отчет о достигнутых в границах территории муниципального образования «Инзенский район» значениях целевых показателей функционирования МЦУР.

8. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации района

А.И. Макаров

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Муниципальном Центре управления региона**  
**муниципального образования «Инзенский район»**

**1. Общие Положения**

1.1. Муниципальный Центр управления региона муниципального образования «Инзенский район» (далее – МЦУР) является проектным офисом, осуществляющим:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории муниципального образования «Инзенский район» (далее – жители МО), поступающих в органы местного самоуправления муниципального образования «Инзенский район», муниципальные учреждения, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования «Инзенский район» (далее – ответственные получатели МО), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых жителями МО в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, информационной системе приема и обработки сообщений граждан, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) взаимодействие с жителями МО через социальные сети, системы мгновенного обмена сообщениями посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (мессенджеры) и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУР;

в) оперативное взаимодействие с ответственными получателями МО по направлениям и тематикам деятельности МЦУР;

г) сбор, обработка и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования «Инзенский район» (далее – муниципальное образование).

1.2. Центр управления региона Ульяновской области (далее – ЦУР Ульяновской области) – это координационный орган, объединяющий в себе мониторинг всех видов каналов обратной связи с гражданами и организациями, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, созданный в целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента

Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 (далее – поручения Президента) по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020 об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и 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» (далее – постановление Правительства РФ №1844) и распоряжения Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 №1368-р «О мероприятиях по обеспечению функционирования центра управления региона Ульяновской области» (далее – распоряжение Губернатора №1368-р).

1.3. Центр компетенций ЦУР в Ульяновской области – это обособленное подразделение автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы») в Ульяновской области, выполняющее функции оператора информационных и аналитических систем, разработанных и эксплуатируемых для создания и функционирования ЦУР, создаваемое в рамках Соглашения «О сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Ульяновской области» от 04.09.2020 № 1/69-ДП между Правительством Ульяновской области и АНО «Диалог» в целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020 об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионами.

1.4. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая функции, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.5. Платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема Единого портала, обеспечивающая решение актуальных проблем жителей МО при помощи:

а) интерактивного механизма взаимодействия и направления сообщений жителей МО конкретным ответственным получателям МО;

б) проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения;

в) реагирования на сообщения жителей МО в социальных сетях.

1.6. Портал – информационная система, созданная АНО «Диалог Регионы» для обеспечения координации создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, формирования предложений по созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях, для взаимодействия Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, центра компетенций ЦУР с должностными лицами ответственных получателей при реализации мероприятия по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях центров управления регионов в соответствии с нормативными правовыми актами в рамках существующих полномочий.

1.7. Тепловая карта – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития.

1.8. Система автоматизированной доставки обращения до конечного исполнителя – информационная система, автоматизирующая процесс регистрации, рассмотрения по существу, подготовки и направления ответа на обращения и сообщения граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи.

1.9. 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

1.10. Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным 59-

ФЗ.

1.11. В своей деятельности МЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 31.10.2018 № 1288 «Об организации проектной деятельности в Российской Федерации», национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утверждённой протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 04.06.2019 № 7, Постановлением Правительства РФ №1844, распоряжением Губернатора №1368-р, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ульяновской области, а также настоящим Положением.

## **2. Основные цели создания и задачи деятельности**

2.1. Основной целью создания МЦУР является достижение обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР в рамках следующих функций:

- а) обеспечение обратной связи;
- б) обучение;
- в) информирование;
- г) процессы и методология.

2.2. В соответствии с Постановлением Правительства РФ №1844 обязательными целевыми показателями функционирования МЦУР являются:

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек);

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

– доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети;

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации.

2.3. Расчет показателей, приведенных в пункте 2.2. настоящего Положения, производится в соответствии с Методикой расчета показателей, приведенной в Приложении 2 Постановления Правительства РФ №1844.

2.4. Степень достижения показателей, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения, оценивается ежегодно путем сопоставления фактических значений показателей с их плановыми значениями.

2.5. Плановые значения целевых показателей функционирования МЦУР устанавливаются в Приложении № 3 к постановлению Администрации муниципального образования «Инзенский район» «О создании Муниципального центра управления регионом муниципального образования «Инзенский район».

2.6. По решению Куратора ЦУР Ульяновской области могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУР.

2.7. Перечень обязательных индикаторов результативности работы МЦУР, подлежащих ежемесячному мониторингу включает в себя:

– количество обращений и сообщений по тематикам, сформированных отраслевых блоков МЦУР (далее – социально-значимые тематики), поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (далее – фаст-трек);

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных по фаст-треку;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые системы обратной связи (далее – СОС) и обработанных по фаст-треку;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через голосовые системы обратной связи (далее – горячие линии) и обработанных по фаст-треку;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество ответственных получателей, обеспечивающих интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных вопросов посредством информирования в социальных сетях;

– общее количество ответственных получателей муниципального образования;

– общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС;

– общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование в социальных сетях;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных,

региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

- общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ;

- общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС;

- общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС;

- количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии.

2.8. Основными задачами деятельности МЦУР являются:

2.8.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:

а) анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

в) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по всем каналам связи;

г) сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций.

2.8.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

а) обращений и сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей;

б) обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

в) мониторинга работы ответственных получателей;

г) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ответственных получателей с гражданами и организациями, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.8.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ответственных получателей с гражданами и организациями, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования.

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

2.8.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии ответственных получателей с гражданами и организациями.

2.8.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворённости граждан и организаций действиями ответственных получателей муниципального образования.

2.8.7. Разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций с учетом их

географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и организаций по тематикам работы МЦУР.

2.8.8. Проведение образовательных семинаров для специалистов МЦУР и сотрудников ответственных получателей муниципального образования.

2.8.9. Координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) ответственных получателей муниципальных образований в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального образования.

2.8.10. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости ответственных получателей муниципального образования.

### **3. Структура МЦУР**

3.1. МЦУР объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- а) Руководитель МЦУР;
- б) Руководители отраслевых блоков МЦУР по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»);
- в) Ответственный за информирование.

3.2. Руководитель МЦУР – должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения муниципального образования, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

- а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУР;
- б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
- в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУР;
- г) обеспечения достижения обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР.

3.2.1. Руководитель МЦУР:

- а) обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования МЦУР и выполнения стоящих перед МЦУР задач;
- б) осуществляет мероприятия по созданию и функционированию МЦУР;
- в) подготавливает предложения по кадровому обеспечению состава МЦУР;
- г) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУР с ЦУР Ульяновской области и центром компетенций ЦУР в Ульяновской области;
- д) осуществляет разработку предложений по участию руководства

муниципального образования и ответственных получателей муниципального образования в решении актуальных проблем граждан и организаций;

е) предоставляет отчётность о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР, а также достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в адрес Куратора и Руководителя ЦУР Ульяновской области, а именно:

– ежемесячно до 02 числа каждого месяца, следующего за отчётным, в период с января 2021 года по декабрь 2024 года предоставляет отчёт о достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, согласно перечню в пункте 2.7 настоящего Положения по форме, приведенной в Приложении № 1 настоящего Положения;

– ежегодно (не позднее 20 декабря) в период с декабря 2020 года по декабрь 2024 года предоставлять отчёт о достигнутых значениях целевых показателей функционирования МЦУР, изложенных в пункте 2.2. настоящего Положения по форме, приведенной в Приложении № 1 настоящего Положения.

3.3. Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги») МЦУР – сотрудники Администрации муниципального образования «Инзенский район» (далее – Администрация муниципального образования) и/или подведомственных ей учреждений муниципального образования, основной задачей которых является обеспечение ежедневной операционной деятельности отраслевого блока МЦУР по аналитике и контролю за соблюдением сроков и качества рассмотрения обращений и сообщений от граждан и организаций, а в случае необходимости – эскалация проблемных вопросов на уровень Руководителя МЦУР.

3.3.1. Руководители отраслевых блоков по тематикам:

а) обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУР;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУР, выполнения стоящих перед МЦУР задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУР в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан и

организаций, результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) еженедельно готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций и представляют его Руководителю МЦУР;

и) обеспечивают методическое сопровождение проектной и иной деятельности в МЦУР в соответствии с поставленными перед отраслевыми блоками МЦУР задачами;

к) обеспечивают достижение обязательных показателей результативности работы МЦУР в части своей отраслевой тематики;

л) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования;

м) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУР;

н) осуществляют взаимодействие с ответственными получателями муниципального образования по вопросам:

- трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки шаблонов ответов на обращения и сообщения граждан и организаций;

- анализа причин возникновения проблем, вызвавших обращения и сообщения граждан и организаций;

- актуализации «дорожных карт» по решению проблем, в наибольшей степени волнующих граждан и организаций;

- внедрения процессов и продуктов цифровизации для обработки обращений и сообщений граждан и организаций ответственными получателями по функциям и отраслевым тематикам деятельности МЦУР.

3.4. Ответственный за информирование МЦУР подчиняется непосредственно Руководителю МЦУР и реализует следующие задачи:

а) предоставление СМИ официальных сведений о деятельности МЦУР;

б) освещение вопросов, входящих в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования в части деятельности МЦУР в социальных сетях и СМИ;

в) обеспечение взаимодействия с гражданами и организациями для решения актуальных задач МЦУР посредством информирования в социальных сетях и СМИ;

г) обеспечение содействия формированию дополнительных условий открытости ответственных получателей, посредством освещения результатов их работы в социальных сетях и СМИ;

д) подготовка рекомендаций для органов местного самоуправления муниципального образования в части деятельности МЦУР и сотрудников МЦУР по вопросам взаимодействия со СМИ.

3.5. Руководитель МЦУР, Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам МЦУР и ответственный за информирование работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и тематикам деятельности МЦУР.

3.6. Количество сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, при этом каждый из руководителей отраслевого блока МЦУР может курировать несколько тематик одновременно.

#### **4. Взаимоотношения (связи) и роли в обеспечении функционирования МЦУР**

4.1. МЦУР выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией муниципального образования, ответственными получателями муниципального образования, ЦУР Ульяновской области и центром компетенций ЦУР в Ульяновской области.

4.2. В целях реализации мероприятий по созданию и функционированию МЦУР Администрация муниципального образования:

а) обеспечивает выпуск правового акта о создании МЦУР в форме проектного офиса в муниципальном образовании;

б) назначает ответственных за реализацию мероприятий по созданию и функционированию МЦУР в муниципальном образовании, а также наделяет их необходимыми полномочиями;

в) формирует отраслевые блоки по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»).

4.3. Роль ответственных получателей муниципального образования, в обеспечении функционирования МЦУР предполагает:

а) внедрение продуктов цифровизации для ускоренной и качественной обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

б) мониторинг и анализ поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) выявление первопричин поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений и разработка «дорожных карт» по их устранению;

г) осуществление трансформации процессов обработки поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений в целях сокращения сроков реагирования на обращения и сообщения и качественной их обработки в срок до 30 дней;

д) обеспечение достижения плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР за отчётный год в своей части ежегодно до 20 декабря в период с декабря 2020 года по декабрь 2024 года.

4.4. Роль ЦУР Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области в обеспечении функционирования МЦУР предполагает:

- а) предоставление информационной и методологической поддержки для обеспечения достижения целей МЦУР, исполнения его задач и функций;
- б) предоставление по запросу МЦУР разъяснений и имеющихся материалов, относящихся к созданию и функционированию МЦУР;
- в) контроль достижения плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР.

#### 4.5. МЦУР:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУР в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе Администрации муниципального образования;

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

в) совместно с ответственными получателями 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 МЦУР;

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

г) предоставляет по запросу ЦУР Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУР;

д) предоставляет в ЦУР Ульяновской области аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУР, а также отчетные данные.

4.6. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании МЦУР, осуществляются с использованием Портала ЦУР.

4.7. Информация, вносимая на Портале ЦУР, приравнивается к официальному письму или отчету, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

## 5. Деятельность МЦУР

5.1. МЦУР осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

5.1.1. Обеспечение «обратной связи» с гражданами и организациями, что предполагает:

а) трансформацию процессов обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций;

б) разработку методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения и сообщения граждан и организаций ответственными получателями;

в) установление и анализ первопричин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям ответственными получателями.

5.1.2. «Обучение»:

а) обучение и повышение квалификации сотрудников МЦУР по организации работы блоков МЦУР и сотрудников ответственных получателей в рамках единой методологии ЦУР - «Все знаем», «Быстро решаем», «Предотвращаем», «Информируем».

5.1.3. «Информирование»:

а) информирование граждан и организаций о работе органов местного самоуправления о социально-экономических и общественно-политических процессах, происходящих в муниципальном образовании, Ульяновской области и Российской Федерации, посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) обеспечение адресного информирования граждан и организаций с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) обеспечение интерактивного взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

г) обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Ульяновской области и муниципального образования, принятых с вовлечением жителей муниципального образования через ПОС, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

д) обеспечение содействия формированию дополнительных условий открытости работы ответственных получателей с поступающими от граждан и организаций обращениями и сообщениями, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала.

5.1.4. «Процессы и методология»:

а) разработка процессов и методологии реализации мероприятий по направлениям и тематикам работы МЦУР в рамках единой методологии ЦУР - «Все знаем», «Быстро решаем», «Предотвращаем», «Информируем»;

б) трансформация порядка обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций в муниципальном

образовании;

в) разработка «дорожных карт» – планов мероприятий по устранению причин обращений и сообщений граждан и организаций, с целью предотвращения повторных сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных за их реализацию должностных лиц органов местного самоуправления муниципального образования;

г) использование в отраслевых блоках МЦУР информационных систем и специального программного обеспечения для обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций.

---

Приложение № 1  
к Положению о Муниципальном  
центре управления регионом  
муниципального образования  
«Инзенский район»

**ОТЧЕТ**

**о достигнутых значениях индикаторов результативности работы МЦУР  
муниципального образования «Инзенский район»**

на «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Периодичность: ежемесячная

№ п/п	Наименование	Достигнутое значение индикатора по состоянию на отчетную дату, единиц	Прирост по сравнению с предыдущим периодом		Нарастающим итогом с начала года, единиц
			единиц	%	
1	2	3	4	5	6
1.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, и обработанных по фаст-треку				
2.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных по фаст-треку				
3.	Количество обращений и сообщений по социально-				

	значимым тематикам, поступивших через цифровые СОС и обработанных по фаст-треку				
4.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии и обработанных по фаст-треку				
5.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя				
6.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя				
7.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя				
8.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя				
9.	Количество ответственных получателей, обеспечивающих интерактивное взаимодействие с				

	гражданами и организациями для решения актуальных вопросов посредством информирования в социальных сетях				
10.	Общее количество ответственных получателей муниципального образования				
11.	Общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС				
12.	Общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование в социальных сетях				
13.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений				
14.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений				
15.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений				
16.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, по которым				

	реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений				
17.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения				
18.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения				
19.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения				
20.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, обработанных в				

	отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения				
21.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации				
22.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации				
23.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации				

24.	Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации.				
25.	Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ				
26.	Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям через ПОС				
27.	Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям через цифровые СОС				
28.	Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии				

Руководитель МЦУР  
муниципального образования  
«Инзенский район»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Положению о Муниципальном центре  
управления регионом муниципального  
образования «Инзенский район»»

**ОТЧЕТ**  
**о достигнутых значениях целевых показателей функционирования МЦУР**  
**муниципального образования «Инзенский район»**  
**в 20\_\_ году**

по состоянию на «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Периодичность: ежегодная

№ п.п.	Целевые показатели	Единица измерения	Плановое значение	Достигнутое значение	Причина отклонения
1	2	3	4	5	6
1.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизма ускоренного решения (фаст-трек)	Процент			
2.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя	Процент			
3.	Доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях	Процент			
4.	Доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через платформу обратной связи, по которым	Процент			

	обеспечено информирование об их реализации через социальные сети				
5.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений	Процент			
6.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения	Процент			
7.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации	Процент			

Руководитель МЦУР  
муниципального образования  
«Инзенский район»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к постановлению Администрации  
МО «Инзенский район»  
от 29.12.2020 №1164

**СТРУКТУРА МЦУР**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>	<b>Роль в проектном офисе МЦУР</b>
1.	Киреева М.С.	Первый заместитель Главы Администрации района	Руководитель МЦУР
2.	Ключников С.В.	Первый заместитель Главы Администрации района	Руководитель отраслевых блоков «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Энергетика», «Дороги», «Транспорт»
3.	Смолкина Е.Г.	Заместитель Главы Администрации района – начальник Управления образования муниципального образования «Инзенский район»	Руководитель отраслевых блоков «Образование», «Социальная политика»
4.	Канаков С.А.	Главный эколог Администрации района	Руководитель отраслевых блоков «Твёрдые коммунальные отходы», «Экология»
5.	Кузнецова О.В.	Руководитель аппарата Администрации района	Руководитель отраслевого блока «Государственные и муниципальные услуги»
6.	Улицкая А.В.	Начальник отдела общественных коммуникаций, спорта и молодежной политики Администрации района	Ответственный за информирование

Приложение № 3  
к постановлению Администрации  
МО «Инзенский район»

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Плановые значения целевых показателей функционирования МЦУР на 2020-2024 годы**

№ п.п.	Целевые показатели	Единица измерения	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек)	Процент	20	50	70	80	90
2.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя	Процент	5	20	30	40	50
3.	Доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях	Процент	5	20	30	40	60
4.	Доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети	Процент	10	40	60	80	100
5.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений	Процент	5	30	50	60	70
6.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных	Процент	10	30	60	70	80

	государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения						
7.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации	Процент	0	10	20	40	50

---

