



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

24.05.2024 № 449

г. Качканар

**О создании Муниципального центра управления  
Качканарского городского округа**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», Постановления Правительства Свердловской области от 07.03.2024 № 158-ПП «О создании и функционировании Центра управления региона Свердловской области», Администрация Качканарского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления Качканарского городского округа (далее по тексту - МЦУ).
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Качканарского городского округа (приложение № 1)
3. Утвердить состав и структуру Муниципального центра управления Качканарского городского округа (приложение №2).
4. Признать утратившим силу Постановление Администрации Качканарского городского округа от 16.06.2022 № 598 «О создании рабочей

группы по взаимодействию с Центром управления регионом Свердловской области».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы городского округа.

6. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».

Глава городского округа



А.А. Ярославцев

**УТВЕРЖДЕНО**

постановлением Администрации  
Качканарского городского округа  
от 24.05.2024 № 449

«О создании Муниципального  
центра управления Качканарского  
городского округа»

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления  
Качканарского городского округа**

**1. Общие положения и задачи**

1.1 В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

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

1.1.2 Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3 «ВІ ЦУР РФ» (Тепловая карта) – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб 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.

1.1.4 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).

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

1.2. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является рабочей группой осуществляющей следующие задачи:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее – граждане и организации), поступающих в органы местного самоуправления Качканарского городского округа (далее – муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

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

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

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

проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

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

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

з) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «ВІ ЦУР РФ».

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 Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ №1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, а также настоящим Положением.

## **2 Структура МЦУ**

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ;

б) руководитель МЦУ;

в) ответственный за работу Администрации Качканарского городского округа в системе «Инцидент менеджмент»;

г) ответственный за работу Администрации Качканарского городского округа в системе «Платформа обратной связи»;

д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам

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

2.2 Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;

г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

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

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

2.4 Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

- а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;
- б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;
- г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;
- 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 удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;
- з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

2.5. В ЦУР формируются следующие отраслевые блоки:

- 1) дороги;
- 2) жилищно-коммунальное хозяйство;
- 3) образование;
- 4) культура;
- 5) спорт;
- 6) молодежная политика;
- 7) твердые коммунальные отходы;
- 8) транспорт;
- 9) энергетика.

2.6 Ответственный за работу Администрации в системе «Инцидент менеджмент»:

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

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

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

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

2.7 Ответственный за работу Администрации в системе «Платформа обратной связи»:

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

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

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

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

### **3 Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с органами местного самоуправления Качканарского городского округа, центром управления региона Свердловской области (далее – ЦУР).

3.2 МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе Качканарского городского округа;

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;

в) совместно с ответственными по отраслевым блокам 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;
- г) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;
- д) предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

## УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
Качканарского городского округа  
от 24.05.2024 № 449

«О создании Муниципального  
центра управления Качканарского  
городского округа»

Состав и структура Муниципального центра управления  
Качканарского городского округа

	ФИО	Должность
1.	Иглин Илья Леонидович	- первый заместитель главы городского округа, куратор Муниципального центра управления Качканарского городского округа
2.	Блинов Петр Алексеевич	- заместитель главы по социальным вопросам, руководитель Муниципального центра управления Качканарского городского округа
3.	Власова Юлия Викторовна	- начальник отдела городского хозяйства, транспорта и связи Администрации Качканарского городского округа, руководитель отраслевых блоков: 1) дороги; 2) жилищно-коммунальное хозяйство; 7) твердые коммунальные отходы; 8) транспорт; 9) энергетика.
4.	Касимов Кирилл Наилович	заместитель главы городского округа по экономике и стратегическому развитию, участник Муниципального центра управления Качканарского городского округа
5.	Лесникова Надежда Андреевна	- главный специалист Муниципального казенного учреждения «Административный исполнительный центр», участник Муниципального центра управления Качканарского городского округа
6.	Мальцева Андреевна	Марина - начальник Управления образованием Качканарского городского округа, руководитель отраслевых блоков: 1) образование

7.	Попова Сергеевна	Светлана	-	начальник отдела по социальной работе Администрации Качканарского городского округ, руководитель отраслевых блоков: 1) культура; 2) спорт; 3) молодежная политика.
8.	Пономарев Михайлович	Максим	-	системный администратор Муниципального казенного учреждения «Административный исполнительный центр», участник Муниципального центра управления Качканарского городского округа
9.	Симаненко Евгеньевна	Марина	-	начальник отдела по организационной работе Администрации Качканарского городского округ, ответственный за работу Администрации Качканарского городского округа в системе «Инцидент менеджмент», ответственный за работу Администрации Качканарского городского округа в системе «Платформа обратной связи»
10.	Шохов Владимирович	Владимир	-	специалист Муниципального казенного учреждения «Административный исполнительный центр», участник Муниципального центра управления Качканарского городского округа