

О создании Муниципального  
центра управления Кингисеппского  
муниципального района

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», 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», администрация

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Создать Муниципальный центр управления Кингисеппского муниципального района Ленинградской области (далее - МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ, согласно приложению 1.
3. Утвердить состав МЦУ, согласно приложению 2.,
4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Постановление опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по местному самоуправлению и безопасности Пори́на П.В.

Глава администрации  
МО «Кингисеппский  
муниципальный район»

Ю.И.Запалатский

Утверждено  
постановлением администрации  
МО «Кингисеппский муниципальный район»  
от «    »                    2023г. №  
(приложение 1)

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Муниципальном центре управления**  
**Кингисеппского муниципального района**  
**Ленинградской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет организацию деятельности Муниципального центра управления Кингисеппского муниципального района Ленинградской области (далее – МЦУ).

1.2. МЦУ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, настоящим Положением и иными муниципальными правовыми актами Кингисеппского муниципального района.

1.3. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в орган местного самоуправления и муниципальные учреждения, 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.

1.4. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.4.1. Платформа обратной связи (далее - ПОС) - подсистема Единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах субъекта Российской Федерации (далее - органы и организации), проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам

местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

1.4.2. «Тепловая карта» - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, входит в ПОС, 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.

1.4.3. «Инцидент Менеджмент» — компонент ПОС, предназначенный для мониторинга сообщений жителей субъекта Ленинградской области в открытых источниках (социальных сетей).

1.4.4. Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме.

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

## **2. Цели и задачи МЦУ**

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

2.2. Муниципальный центр управления Кингисеппского муниципального района - является проектным офисом, осуществляющим следующие задачи:

а) координирует работу 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 и

муниципальные учреждения, 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;

б) координирует взаимодействие органов местного самоуправления и подведомственных муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

в) проводит мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ поступивших обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан;

- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений.

д) формирует комплексную картину проблем и вырабатывает рекомендации для оперативного решения на основании анализа обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

### **3. Права МЦУ**

3.1. МЦУ имеет право:

а) запрашивать и получать информацию от администраций городских и сельских поселений МО «Кингисеппский муниципальный район», структурных подразделений администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» (далее – Администрация) и подведомственных ей муниципальных учреждений (организаций) по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

б) давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь администрациям городских и сельских поселений МО «Кингисеппский муниципальный район», структурным подразделениям Администрации и подведомственным ей муниципальным учреждениям (организациям) по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

в) создавать в установленном порядке временные рабочие группы для подготовки предложений, проектов нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к полномочиям МЦУ;

### **4. Организация работы МЦУ**

4.1. МЦУ состоит из кураторов по направлению деятельности, руководителя МЦУ, администраторов и ответственных за блоки по направлению деятельности.

4.2. Руководство деятельностью МЦУ осуществляет руководитель МЦУ.

4.3. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет Администрация.

Утвержден  
постановлением администрации  
МО «Кингисеппский муниципальный район»  
от «    »                    2023 года №  
(приложение 2)

**Состав**  
**Муниципального центра управления**  
**МО «Кингисеппский муниципальный район»**

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
1	Первый заместитель главы администрации по управлению имуществом, земельным отношениям и градостроительству	Куратор МЦУ
2	Заместитель главы администрации по экономике и инвестициям	Куратор МЦУ
3	Заместитель главы администрации по социальным вопросам	Куратор МЦУ
4	Заместитель главы администрации по ЖКХ, транспорту и экологии	Куратор МЦУ
5	Заместитель главы администрации по местному самоуправлению и безопасности	Руководитель МЦУ
6	Управляющий делами	ответственный за блок «обращения граждан и юридических лиц»
7	Председатель комитета по местному самоуправлению, межнациональным отношениям и внешним связям	ответственный за блок «обращения граждан и юридических лиц из открытых источников»
8	Председатель КУМИ	ответственный за блоки «Имущество», «Земельные отношения»
9	Председатель комитета экономического развития и инвестиционной политики	ответственный за блоки «Торговля», «Малый бизнес», «Потребительский рынок», «Сельское хозяйство»
10	Председатель комитета архитектуры и градостроительства	ответственный за блоки «Архитектура», «Градостроительство»
11	Председатель комитета по спорту, культуре, молодежной политике и туризму	ответственный за блоки «Культура», «Спорт», «Молодежная политика», «Туризм»

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
12	Председатель комитета ЖКХ, транспорта и экологии	ответственный за блоки «ЖКХ», «ТКО», «Дороги», «Транспорт», «Экология», «Энергетика»
13	Председатель комитета по образованию	ответственный за блок «Образование»
14	Председатель комитета по безопасности	ответственный за блок «Безопасность»
15	Специалист, ответственный за работу в системе ПОС «Обратная связь»	Администратор МЦУ
16	Специалист, ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»	Администратор МЦУ