



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ «ОХИНСКИЙ»  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13.03.2023

№ 138

г. Оха

О создании муниципального центра управления муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в 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 30.01.2020, для оперативного решения проблем граждан на территории муниципального образования городской округ «Охинский», руководствуясь ст. 42 Устава муниципального образования городской округ «Охинский» Сахалинской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее по тексту – МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ (прилагается).
3. Назначить куратором МЦУ Нуйкину Н.В., заместителя главы муниципального образования городской округ «Охинский», заместителя главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский».
4. Назначить председателем МЦУ Минато А.Р., начальника МКУ «ЭТУ».

5. Возложить на заместителей главы муниципального образования городской округ «Охинский», заместителей главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский», руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования городской округ «Охинский», руководителей муниципальных учреждений муниципального образования городской округ «Охинский» персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений и сообщений граждан, поступающих по различным каналам связи.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования городской округ «Охинский», заместителя главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский» Нуйкину Н.В.

**Глава муниципального образования  
городской округ «Охинский»**

**Е.Н. Михлик**

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
муниципального образования  
городской округ «Охинский»  
от 13.03.2023 № 138

### ПОЛОЖЕНИЕ

#### **о Муниципальном центре управления муниципального образования городской округ «Охинский»**

##### **1. Общие положения и задачи**

1.1. Муниципальный центр управления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее – МЦУ) специализированный пункт управления, не являющийся самостоятельным юридическим лицом, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан, представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей администрации муниципального образования городской округ «Охинский», иных органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский», муниципальных учреждений муниципального образования городской округ «Охинский», деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений.

1.1.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений жителей муниципального образования городской округ «Охинский» (далее – муниципальное образование), поступающих в органы местного самоуправления муниципального образования, 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 (далее – каналы связи).

1.2. Координация работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений жителей муниципального образования осуществляется путем:

- анализа обращений и сообщений жителей, поступающих в адрес органов местного самоуправления через каналы связи;
- контроля сроков и качества обработки, рассмотрения обращений и сообщений жителей, поступающих по каналам связи;
- сбора информации об удовлетворенности жителей результатами

рассмотрения их обращений и сообщений;

- сводного анализа результатов рассмотрения обращений и сообщений жителей в настраиваемых статистических разделах.

1.3. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.3.1. 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.

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

1.3.3. Портал «Сахалин.Онлайн» - единая система взаимодействия граждан с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Сахалинской области;

1.3.4. СМЛС – система менеджмента личных сообщений;

1.3.5. 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).

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

1.3.7. Социально-значимые тематики – следующие отраслевые тематики: образование, здравоохранение, социальная защита, транспорт, дорожная деятельность, энергетика, жилищно-коммунальное хозяйство, обращение с твердыми коммунальными отходами, имущество, земля и недвижимость, строительство, потребительский рынок и торговля, спорт, культура, опека и попечительство.

## **2. Основные цели и задачи МЦУ**

2.1.1. Целями деятельности МЦУ являются:

- повышение удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений и сообщений, обеспечения контроля за решением проблем, указанных в обращениях и сообщениях, получением ими ответов по существу вопросов, поставленных в обращениях и сообщениях;

- обеспечение должностных лиц органов местного самоуправления, принимающих управленческие решения, оперативной информацией в целях

принятия объективных управленческих решений.

2.2. Основными задачами МЦУ являются:

- формирование комплексной картины проблем жителей муниципального образования городской округ «Охинский» на основе анализа обращений и сообщений;

- выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи.

2.3. Структура МЦУ:

МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- а) куратор МЦУ (заместитель главы муниципального образования городской округ «Охинский», заместитель главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский» Нуйкина Н.В.);

- б) председатель МЦУ (начальник МКУ «ЭТУ» Минато А.Р.)

- в) ответственный за работу администрации муниципального образования городской округ «Охинский» в системе «Инцидент менеджмент» начальник отдела по связям с общественностью, населением и территориальному управлению администрации муниципального образования городской округ «Охинский» Белянина О.А.)

- г) пресс-служба МЦУ (главный редактор МАУ «Редакция газеты «Сахалинский нефтяник» Чуракова А.В.);

- д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам:

- начальник управления образования муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела правового обеспечения администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела по связям с общественностью, населением и делам территориального управления администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела кадров муниципальной службы и взаимодействия с правоохранительными органами администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела муниципального заказа администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства, муниципальных транспорта, энергетики и связи администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;

- председатель комитета по управлению муниципальным имуществом и экономике муниципального образования городской округ «Охинский»;
- начальник финансового управления муниципального образования городской округ «Охинский»;
- начальник управления по культуре, спорту и делам молодежи муниципального образования городской округ «Охинский»;
- начальник отдела контроля в сфере закупок и финансов администрации муниципального образования городской округ «Охинский»;
- начальник отдела информационной политики и защиты информации администрации муниципального образования городской округ «Охинский».

Куратор МЦУ:

- а) определяет основные направления развития МЦУ;
- б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления;
- в) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ;
- г) обеспечивает решение иных задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

Председатель МЦУ:

- а) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- б) организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
- в) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;
- г) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
- д) обеспечивает решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

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

Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) 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».