



АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.07.2026 № 719

О создании Муниципального центра
управления Гаврилов-Ямского
муниципального округа

В соответствии с 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», во исполнение 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», руководствуясь Уставом Гаврилов-Ямского муниципального округа Ярославской области,

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать рабочую группу – Муниципальный центр управления Гаврилов-Ямского муниципального округа.
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Гаврилов-Ямского муниципального округа (Приложение).
3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа.
4. Признать утратившим силу постановление Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района № 538 от 12.07.2022 «О создании Муниципального центра управления Гаврилов-Ямского муниципального района».

5. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа – начальника управления делами Е.В. Павлову.

6. Постановление вступает в силу с момента его подписания.

Глава Гаврилов-Ямского
муниципального округа

А.Х. Рустамов

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления
Гаврилов-Ямского муниципального округа

1. Общие положения и задачи

1.1. В Положении о Муниципальном центре управления Гаврилов-Ямского муниципального округа (далее – Положение) 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, Telegram, Mail.ru и 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 Гаврилов-Ямского муниципального округа (далее МЦУ ГЯМО) является проектным офисом, осуществляющим 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 Гаврилов-Ямского муниципального 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 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 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 ГЯМО является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.4. В своей деятельности МЦУ ГЯМО руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ № 1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ярославской области, а также настоящим Положением.

2. Структура МЦУ ГЯМО

2.1. МЦУ ГЯМО объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ ГЯМО – управляющий делами Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа – начальник управления делами;

б) руководитель МЦУ ГЯМО – главный редактор МАУ «Редакция газеты «Гаврилов-Ямский вестник»;

в) ответственный за работу в системе:

– «Инцидент менеджмент» – ответственный секретарь (корреспондент) МАУ «Редакция газеты «Гаврилов-Ямский вестник»;

– «Платформа обратной связи» – консультант управления делами Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа;

г) руководители отраслевых блоков МЦУ ГЯМО по социально-значимым тематикам:

- первый заместитель Главы Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа;

- заместитель Главы Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа по экономическому развитию;

- заместитель Главы Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа по социальному развитию;
- начальник управления кадрового развития;
- начальник управления муниципального контроля;
- начальник управления финансов;
- начальник Великосельского территориального управления;
- начальник Заячье-Холмского территориального управления;
- начальник Митинского территориального управления;
- начальник Шопшинского территориального управления;
- пресс-секретарь Главы Гаврилов-Ямского муниципального округа.

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

2.2. Куратор МЦУ ГЯМО:

- а) определяет основные направления развития МЦУ ГЯМО;
- б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ ГЯМО;
- 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 ГЯМО.

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

- а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ ГЯМО;
- б) обеспечения 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 ГЯМО;
- г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ ГЯМО.

2.4. Руководители отраслевых блоков МЦУ ГЯМО по тематикам:

- а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ ГЯМО;
- б) участвуют в разработке и согласовании документов, предоставлении релевантной информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций, необходимых для взаимодействия с МЦУ ГЯМО;
- в) обеспечивают реализацию задач МЦУ ГЯМО 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. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» и «Платформа обратной связи»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления 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»;

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

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

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

з) 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 ГЯМО

3.1. МЦУ ГЯМО выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Гаврилов-Ямского муниципального округа,

ответственными получателями Гаврилов-Ямского муниципального округа, центром управления региона Ярославской области (далее – ЦУР).

3.2. МЦУ ГЯМО:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ ГЯМО в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе Гаврилов-Ямского муниципального округа;

б) обеспечивает рейтингование подразделений администрации округа и подведомственных учреждений 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 заинтересованными подразделениями Администрации Гаврилов-Ямского муниципального округа и подведомственных учреждений 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 социально значимым тематикам;
- формирования и внедрения в работу подразделений администрации округа и подведомственных учреждений 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 ГЯМО;

д) предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ ГЯМО, а также другие отчетные данные.