



## Администрация Мясниковского района ПОСТАНОВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_ 2023 г.

№ \_\_\_\_\_

с. Чалтырь

### **О создании муниципального центра управления Мясниковским районом**

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 пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020, 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», в целях обеспечения создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов, с которыми граждане обращаются к должностным лицам Администрации Мясниковского района, ее отраслевых (функциональных) органов, в подведомственные учреждения, повышения удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений, условиями жизнедеятельности Администрация Мясниковского района

постановляет:

1. Создать муниципальный центр управления Мясниковским районом (далее - МЦУ).
2. Утвердить:
  - 2.1. Положение о МЦУ согласно приложению № 1.
  - 2.2. Состав МЦУ согласно приложению № 2.
  - 2.3. Регламент функционирования и информационного обеспечения муниципального центра управления Мясниковским районом согласно приложению № 3.

3. Руководителям отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района, указанным в приложении № 2 к настоящему постановлению, в срок до 17.07.2023 г. назначить ответственных специалистов для оперативного взаимодействия с МЦУ по соответствующим направлениям (отраслевым блокам).

4. Обязанности куратора МЦУ возложить на заместителя главы Администрации Мясниковского района Горелика Геннадия Борисовича.

5. Обязанности руководителя (администратора) МЦУ возложить на ведущего специалиста отдела информационных технологий и связей с общественностью Администрации Мясниковского района Херхерян Вартитер Владимировну.

6. Определить место расположения МЦУ: Ростовская область, Мясниковский район, с. Чалтырь, ул. Ленина, 33.

7. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Мясниковского района Барашьян Тамару Асватуировну.

Глава Администрации  
Мясниковского района

А.М. Торпуджиян

Приложение №1  
к постановлению  
Администрации  
Мясниковского района  
от \_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ  
о муниципальном центре управления Мясниковским районом

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Мясниковским районом (далее – МЦУ) - является проектным офисом, создание и деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. МЦУ осуществляет:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию Мясниковского района 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;

координацию взаимодействия Администрации Мясниковского района и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления через взаимодействие с органами и юридическими лицами;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Мясниковского района.

1.3. Координация работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений осуществляется путем:

анализа поступающих обращений;

структурирования и формализации обращений и сообщений (при необходимости);

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращении (сообщении);

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений (сообщений);

сводного анализа результатов обработки обращений (сообщений);

методического сопровождения деятельности отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района и организаций по оптимизации процессов обработки обращений (сообщений) в части сроков и порядка рассмотрения обращений

(сообщений), по повышению качества взаимодействия отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района и организаций в обработке обращений (сообщений), публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

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

1.5 В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением 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», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, а также настоящим Положением.

1.6. Участниками внутреннего взаимодействия в МЦУ являются:

глава Администрации Мясниковского района;

заместители главы Администрации Мясниковского района;

руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, структурных подразделений Администрации Мясниковского района;

муниципальные служащие, работники муниципальных учреждений в пределах, установленных Регламентом;

лица, на рассмотрении у которых находятся обращения (сообщения) в пределах, установленных Регламентом.

## 2. Задачи МЦУ

2.1. Задачами МЦУ являются:

2.1.1. мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;

- структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

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

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2.1.2. формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации Мясниковского района и подведомственных организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы Администрации Мясниковского района и подведомственных организаций для отчета главе Администрации Мясниковского района;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района и подведомственных им организаций с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

2.1.3. формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации Мясниковского района и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации Мясниковского района и организаций в муниципальном образовании;

2.1.4. 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;

2.1.5. выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации Мясниковского района и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

2.1.6. проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации Мясниковского района и организаций в муниципальном образовании.

2.1.7. подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования.

### 3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- куратора;

- ответственного исполнителя;

- руководителя (администратора);

- оператора;

- ответственных за отраслевые блоки по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство; твердые коммунальные отходы; энергетика; дороги; транспорт; строительство; образование; здравоохранение; опека и попечительство;

социальная защита; культура; спорт; сельское хозяйство, экология; имущество; земля и недвижимость; экономика; потребительский рынок и торговля, предпринимательство;

ответственного за работу с масс-медиа;

руководителей отраслевых блоков по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство; твердые коммунальные отходы; энергетика; дороги; транспорт; строительство; образование; здравоохранение; опека и попечительство; социальная защита; культура; спорт; сельское хозяйство и экология; имущество; земля и недвижимость; экономика; потребительский рынок и торговля, предпринимательство.

работников отдела по правовой работе, сектора муниципальной службы, кадров и противодействия коррупции, отдела по организационным вопросам и делопроизводству Администрации Мясниковского района.

### 3.2. Куратор МЦУ:

определяет направления развития МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом Ростовской области;

осуществляет общую координацию деятельности участников МЦУ, в том числе координацию процессов межведомственного взаимодействия;

дает руководителю (администратору) и участникам МЦУ обязательные для исполнения поручения по вопросам, связанным с деятельностью МЦУ;

согласовывает планы работы и утверждает отчетные документы;

утверждает показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУ;

осуществляет общий контроль за деятельностью МЦУ;

проводит рабочие встречи, совещания по вопросам, связанным с деятельностью МЦУ;

несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ.

### 3.3. Ответственный исполнитель МЦУ:

координирует деятельность отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района и отраслевых блоков МЦУ в соответствии с разграничением полномочий;

отвечает за синхронизацию работы МЦУ с региональными проектами и государственными программами Ростовской области, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», национальных проектов и программ, а также положениями приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды», проекта «Умный город» и АПК «Безопасный город»;

привлекает к работе МЦУ представителей заинтересованных отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района, а также иных организаций;

несет персональную ответственность за реализацию Плана мероприятий по развитию МЦУ.

3.4. Руководитель (администратор) МЦУ:  
осуществляет непосредственное руководство МЦУ;  
обеспечивает текущую деятельность МЦУ, в том числе административно-хозяйственную деятельность МЦУ;  
отвечает за достижение основных показателей работы МЦУ;  
готовит предложения по формированию Плана мероприятий по развитию МЦУ и обеспечивает его ежегодную актуализацию;  
обеспечивает методическое сопровождение деятельности МЦУ в соответствии с поставленными перед МЦУ задачами;  
осуществляет сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в Мясниковском районе;  
несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности МЦУ.

3.5. Оператор МЦУ:  
обеспечивает техническое развитие МЦУ;  
отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ, техническое обеспечение МЦУ;  
осуществляет предоставление доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», взаимодействие с внутренними и внешними информационными системами;  
отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ.

3.6. Ответственные за отраслевые блоки:  
обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;  
обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;  
обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;  
обеспечивают разработку паспортов проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;  
обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;  
представляют куратору МЦУ предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;  
представляют руководителю (администратору) МЦУ информацию для подготовки сводных планов и отчетов;  
осуществляют подготовку отчетов о реализации мероприятий по внедрению рекомендаций МЦУ;  
определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;  
несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности отраслевых блоков.

### 3.7. Ответственный за работу с масс-медиа:

осуществляет координацию лиц, входящих в структуру МЦУ, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечивает оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

осуществляет координацию взаимодействия Администрации Мясниковского района и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

отвечает за совершенствование ввода информации средствами массовой информации.

### 3.8. Руководители отраслевых блоков МЦУ:

обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков, реализацию программ мероприятий отраслевых блоков;

несут персональную ответственность за работу отраслевых блоков.

3.9. Работники отдела по правовой работе, отдела информационных технологий и связям с общественностью, отдела по организационным вопросам и делопроизводству Администрации Мясниковского района:

находятся в подчинении руководителя (администратора) МЦУ;

обеспечивают ежедневную операционную деятельность МЦУ.

## 4. Осуществление деятельности МЦУ

4.1. Организация работы МЦУ осуществляется в соответствии с Регламентом, с учетом требований, предъявляемых к защите информации, установленных законодательством Российской Федерации.

### 4.2. МЦУ:

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

осуществляет автоматический анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа куратору МЦУ;

осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков;

обеспечивает оценку деятельности отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Мясниковского района и муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

осуществляет подготовку сводных отчетов о деятельности отраслевых блоков для куратора МЦУ;

подготавливает предложения по кадровому составу МЦУ;

осуществляет оценку показателей работы ответственных за отраслевые

блоки;

выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

4.3. Ввод информации, контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений осуществляются с использованием информационно-аналитических систем МЦУ.

4.4. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204.

Управляющий делами  
Администрации Мясниковского района

Т.А. Барашьян

Приложение № 2  
к постановлению  
Администрации  
Мясниковского района  
от \_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_

СОСТАВ  
муниципального центра управления Мясниковским районом

№ п/п	Наименование должности	Функция в муниципальном центре управления Мясниковским районом
1	2	3
1.	Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по вопросам ГОЧС и работе с правоохранительными органами)	куратор МЦУ
2.	Управляющий делами Администрации Мясниковского района	ответственный исполнитель МЦУ
3.	Ведущий специалист отдела информационных технологий и связям с общественностью Администрации Мясниковского района	руководитель (администратор) МЦУ
4.	Начальник отдела информационных технологий и связям с общественностью Администрации Мясниковского района	оператор МЦУ
5.	Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по финансово-экономическим вопросам, земельным и имущественным отношениям)	ответственный за отраслевые блоки по тематикам: «Экономика»; «Потребительский рынок и торговля», «Предпринимательство» «Имущество»; «Земля и недвижимость»
6.	Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по вопросам ЖКХ и дорожного хозяйства хозяйства)	ответственный за отраслевые блоки по тематикам: «Дороги»; «Жилищно-коммунальное хозяйство»;

1	2	3
		«Энергетика» (в том числе вопросы газоснабжения); «Твердые коммунальные отходы»; «Транспорт»
7.	Заместитель главы Администрации Мясниковского района (по социальным вопросам)	ответственный за отраслевые блоки по тематикам: «Культура»; «Опека и попечительство»; «Образование»; «Социальная защита»; «Здравоохранение»; «Спорт»
8.	Главный архитектор Администрации Мясниковского района	ответственный за отраслевой блок по тематике: «Строительство»
9.	Начальник отдела сельского хозяйства, охраны окружающей среды и природопользования Администрации Мясниковского района	ответственный за отраслевые блоки по тематикам: «Сельское хозяйство»; «Экология»
10.	Начальник отдела строительства и архитектуры Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевого блока по тематике «Строительство»
11.	Начальник отдела имущественных и земельных отношений Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевых блоков по тематикам: «Имущество»; «Земля и недвижимость»
12.	Начальник сектора охраны окружающей среды и природопользования Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевого блока по тематике «Экология»
13.	Начальник отдела ЖКХ и дорожной деятельности Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевых блоков по тематикам: «Дороги»; «Жилищно-коммунальное хозяйство»; «Энергетика» (в том числе вопросы газоснабжения); «Твердые коммунальные отходы», «Транспорт»
14.	Начальник муниципального учреждения «Отдел культуры и молодежной политики Администрации Мясниковского района»	руководитель отраслевого блока по тематике «Культура»
15.	Директор муниципального бюджетного учреждения «Физическая культура и спорт Мясниковского района»	руководитель отраслевого блока по тематике «Спорт»
16.	Начальник муниципального учреждения «Управление социальной защиты населения Администрации	руководитель отраслевого блока по тематике «Социальная защита»;

1	2	3
	Мясниковского района»	
17.	Начальник муниципального учреждения «Отдел образования Администрации Мясниковского района»	руководитель отраслевых блоков по тематикам: «Образование»; «Опека и попечительство»
18.	Старший инспектор Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевого блока по тематике «Здравоохранение»
19.	Начальник отдела экономического развития Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевых блоков по тематикам: «Экономика»; «Потребительский рынок и торговля», «Предпринимательство»
21.	Ведущий специалист отдела сельского хозяйства, охраны окружающей среды и природопользования Администрации Мясниковского района	руководитель отраслевого блока по тематике «Сельское хозяйство»
20.	Работники отдела по правовой работе, сектора муниципальной службы, кадров и противодействия коррупции, отдела по организационным вопросам и делопроизводству Администрации Мясниковского района	обеспечение ежедневной деятельности МЦУ
21.	Инспектор отдела по организационным вопросам и делопроизводству Администрации Мясниковского района	ответственный за работу с масс-медиа

Управляющий делами  
Администрации Мясниковского района

Т.А. Барашьян

РЕГЛАМЕНТ  
функционирования и информационного обеспечения  
муниципального центра управления Мясниковским районом

1. Термины и определения

**Единый портал** - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 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)».

**Платформа обратной связи** - 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.

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

**Тепловая карта** - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

формализации и структурирования обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам обратной связи;

мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и

сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через платформу обратной связи, другие интегрированные каналы обратной связи;

формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и юридических лиц, структурированных по функциональным обязанностям органов и организаций в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений органов и организаций;

мониторинга результатов работы органов и организаций;

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.

**Центр управления регионом Ростовской области** - проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2020 № 703 «О создании Центра управления регионом Ростовской области»;

**Муниципальный центр управления Мясниковским районом** - проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется настоящим постановлением.

**Сообщения** - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Обращения** - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в органы и организации в форме электронного документа.

Сообщения, направляемые гражданами и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

*ГИС* – государственная информационная система.

*ВИС* – ведомственная информационная система.

*СПО* – специальное и (или) свободное программное обеспечение.

## 2. Общие положения

2.1. Регламент функционирования и информационного обеспечения МЦУ (далее – Регламент) устанавливает:

порядок ввода, движения, поиска и получения информации в информационных системах МЦУ;

порядок структурирования и формализации обращений;

порядок осуществления контроля сроков и качества обработки обращений;

порядок осуществления сводного анализа результатов обработки обращений;

перечень сведений о результатах деятельности структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, муниципальных учреждений и порядок предоставления таких сведений.

2.2. Оператор МЦУ осуществляет поддержание в актуальном состоянии Регламента, а также осуществляет контроль его исполнения.

2.3. Пользователями МЦУ являются:

глава Администрации Мясниковского района;

заместители главы Администрации Мясниковского района;

руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации Мясниковского района, структурных подразделений Администрации Мясниковского района;

муниципальные служащие, работники муниципальных учреждений в пределах, установленных Регламентом;

лица, на рассмотрении у которых находятся обращения в пределах, установленных Регламентом.

2.4. Обязанности пользователей МЦУ.

Пользователи МЦУ обязаны:

соблюдать настоящий Регламент;

соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования по защите информации:

1) соблюдать требования по защите информации в МЦУ от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действия в отношении такой информации;

2) соблюдать конфиденциальность информации ограниченного доступа;

3) реализовывать права на доступ к информации в соответствии с настоящим Регламентом.

Пользователи МЦУ несут ответственность за нарушение режима

информационной безопасности, особого режима функционирования помещений МЦУ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Пользователи МЦУ по согласованию с оператором МЦУ могут приглашать специалистов, экспертов и аналитиков для участия в рабочих группах.

### 3. Порядок ввода, движения, поиска и получения информации в информационных системах МЦУ

#### 3.1. Виды информации, используемой в МЦУ:

3.1.1. Аналитические справки и отчеты.

3.1.2. Прогнозы развития ситуаций (в том числе модели последствий управленческих решений, полученные на базе информационно-аналитических систем МЦУ).

3.1.3. Планы и программы.

3.1.4. Организационно-техническая информация: информация о порядке, сроках и способах проведения мероприятий в МЦУ;

документирование и видеозапись мероприятий в МЦУ;

информация об обслуживании информационно-аналитических систем и технических средств МЦУ, включающих программно-технический комплекс средств обработки информации, телекоммуникационную инфраструктуру МЦУ, систему защиты информации;

иная организационно-техническая информация.

#### 3.2. Формы информации, используемой в МЦУ:

данные информационно-аналитических систем МЦУ;

данные ГИС/ВИС/СПО и иных информационных систем;

ответы исполнительных органов Ростовской области и органов местного самоуправления на запросы пользователей МЦУ о предоставлении сведений о результатах их деятельности;

отчеты пользователей МЦУ с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

электронная или письменная рассылка сообщений, писем;

письменные или электронные документы;

телефонограммы.

3.3. Пользователи МЦУ осуществляют ввод, поиск и получение информации из информационно-аналитических систем МЦУ, ГИС/ВИС/СПО и иных информационных систем.

Получение информации из информационно-аналитических систем осуществляется в режиме онлайн; при помощи автоматизированного или ручного формирования электронных справок, отчетов или иного формата предоставления данных за текущий и предыдущие периоды, включая средства

визуализации структуры и динамики данных.

Срок получения информации из информационно-аналитических систем определен характеристиками программно-технических и информационно-телекоммуникационных средств, а также особым режимом функционирования помещений в МЦУ.

3.4. Пользователи МЦУ направляют запросы в федеральные органы исполнительной власти, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы Ростовской области и органы местного самоуправления, учреждения Ростовской области о предоставлении сведений о результатах деятельности по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»), в письменном, электронном виде или телефонограммой.

Сведения о результатах деятельности предоставляются по системе «Дело», в письменном или электронном виде.

#### 4. Порядок структурирования и формализации обращений

4.1. Структурирование и формализация обращений и сообщений жителей Мясниковского района по тематикам деятельности МЦУ осуществляется с использованием информационно-аналитических систем МЦУ.

4.2. Обращения в МЦУ рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации с соблюдением условий информационной безопасности и обеспечением защиты информации.

#### 5. Порядок осуществления контроля сроков и качества обработки обращений

5.1. Контроль сроков и качества обработки обращений (сообщений) жителей Мясниковского района, поступающих по различным каналам связи, осуществляется с использованием информационно-аналитических систем МЦУ.

5.2. Автоматизированный анализ потока обращений и сообщений (жалоб) граждан проводится в информационно-аналитических системах МЦУ.

На основании данных о количестве новых, повторных, просроченных и отложенных обращений и сообщений (жалоб) за период времени выделяются основные проблемные сферы и отрасли.

#### 6. Порядок осуществления сводного анализа результатов обработки обращений

6.1. Создание и вывод сводного анализа результатов обработки обращений (сообщений) жителей Мясниковского района в настраиваемых

статистических разрезах осуществляется с использованием информационно-аналитических систем МЦУ.

6.2. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (ИАС «ВІ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204.

## 7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Регламент является обязательным для всех пользователей МЦУ, указанных в п. 2.3 Регламента.

7.2. Вопросы, не урегулированные Регламентом, регулируются действующим законодательством Российской Федерации, правовыми актами Ростовской области и Мясниковского района.

7.3. Внесение изменений, дополнений и актуализация настоящего Регламента осуществляется по мере необходимости в порядке, установленном действующим законодательством.

Управляющий делами  
Администрации Мясниковского района

Т.А. Барашьян