



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ МАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ
ЩЫЩ МАЙ МУНИЦИПАЛЬНЭ РАЙОНЫМ И ЩЫППЭ АДМИНИСТРАЦЭ
УНАФЭ

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
МАЙ МУНИЦИПАЛЬНА РАЙОНУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ
БЕГИМИ

14 августа 2025 года

№ 383

г. Майский

**О создании муниципального центра управления
Майского муниципального района**

В целях реализации пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, для оперативного решения проблем граждан, объединений граждан или юридических лиц на территории Майского муниципального района местная администрация Майского муниципального района **постановляет**:

1. Утвердить Положение о муниципальном Центре управления Майского муниципального района согласно приложению № 1.
2. Утвердить состав муниципального Центра управления Майского муниципального района согласно приложению № 2.
3. Утвердить Регламент функционирования муниципального Центра управления Майского муниципального района и информационного взаимодействия с Центром управления Регионом Кабардино-Балкарской Республики согласно приложению № 3.
4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Майские новости» и на официальном сайте местной администрации Майского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местной администрации
Майского муниципального района



Т.В. Саенко

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО

постановлением местной администрации
Майского муниципального района
от «_14_»_августа_2025 года № _383_

**Положение
о муниципальном центре управления
Майского муниципального района**

Раздел I.
Общие положения

1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Майского муниципального района (далее - Положение, МЦУ) устанавливает порядок создания и функционирования МЦУ, определяет цели и задачи МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

2. МЦУ представляет собой проектный офис - межведомственную рабочую группу из представителей органов местного самоуправления Майского муниципального района (далее - ОМСУ), подведомственных структурных (отраслевых) подразделений местной администрации Майского муниципального района (далее - Администрация) и представителей заинтересованных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.

3. Деятельность МЦУ, связанная с обращениями и сообщениями, организуется по следующим социально-значимым тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Экология», «Энергетика», «Транспорт, дороги», «Строительство, архитектура», «Социальная защита, помощь», «Образование», «Культура», «Спорт», «НКО», «Муниципальный контроль, сельское хозяйство», «Земля, имущество», «Молодежная политика» (далее - тематики). Администрация вправе формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематики работы МЦУ.

4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, правовыми актами органов местного самоуправления Майского муниципального района, Положением об Администрации.

5. Место расположения МЦУ - здание администрации Майского муниципального района, расположенное по адресу: ул. Энгельса, 68, г. Майский, Майский район, Кабардино-Балкарская Республика, 361115.

6. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

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 исполнителям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

2) система «Инцидент менеджмент» (автоматизированный мониторинг сообщений, поступающих в официальные аккаунты Администрации и Главы Кабардино-Балкарской Республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

3) «сообщения» - информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными исполнителями 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

4) «обращения» - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными исполнителями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ;

5) Центр управления регионом Кабардино-Балкарской Республики (далее - ЦУР КБР) - специализированный пункт управления, осуществляющий свою деятельность в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 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»;

6) «механизм ускоренного решения» - совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученные по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней.

Раздел II.

Цели, задачи, направления деятельности и функции

7. Целями создания и деятельности МЦУ являются:

- 1) повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений;
- 2) организация контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан и организаций;
- 3) содействие в принятии управленческих решений руководством Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

8. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки 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 Администрацию, муниципальные учреждения и предприятия, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация, а также в городское и сельские поселения Майского муниципального района (далее - ответственные исполнители), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая ПОС, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации, включающий в себя:

а) анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

в) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, полученных по всем видам каналов обратной связи;

г) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

д) разработку и внедрение «механизмов ускоренного решения» при обработке обращений и сообщений;

е) сбор информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

ж) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

2) формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа:

а) сообщений граждан и организаций, поступающих в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

б) обратной связи в форме результатов голосования и общественного

обсуждения;

в) мониторинга работы ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

г) выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей с гражданами и организациями, предложений по разработке соответствующих сервисов, рекомендаций для определения приоритетов в работе ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

4) подготовка материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации целевых групп граждан и организаций с учетом их географического размещения, особенностей и других характеристик;

5) проведение аналитических исследований об удовлетворенности граждан и организаций действиями ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

6) оценка состояния инфраструктуры Майского муниципального района с учетом перспектив социально-экономического развития;

7) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления;

8) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) ОМСУ, Администрации и ответственных получателей в средствах электронной коммуникации;

9) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

10) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с ОМСУ, Администрацией и ответственными исполнителями.

9. Работа МЦУ осуществляется в следующих направлениях деятельности, обеспечивающих решение задач, указанных в пункте 8 настоящего Положения:

1) направление «Обратная связь»:

а) трансформация процессов обработки сообщений граждан и организаций в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

б) разработка методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на сообщения граждан и организаций в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

в) установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений о проведении корректирующих и предупреждающих мероприятий;

2) направление «Информирование»:

а) информирование о работе ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по тематикам деятельности МЦУ;

б) обеспечение адресного информирования граждан и организаций с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации по тематикам деятельности МЦУ;

в) обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Майского муниципального района, принятых с вовлечением граждан через ПОС, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) направление «Процессы и методология»:

а) осуществление обработки сообщений граждан и организаций в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

б) устранение причин и предотвращение повторных сообщений граждан и организаций в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;

в) использование информационных систем, специального программного обеспечения для обработки сообщений граждан и организаций в адрес ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей в отраслевых блоках МЦУ.

Раздел III.

Структура МЦУ и функциональные обязанности членов МЦУ

10. МЦУ включает в себя:

- 1) куратора МЦУ;
- 2) кураторов отраслевых блоков МЦУ;
- 3) руководителя МЦУ;
- 4) руководителей отраслевых блоков МЦУ;
- 5) ответственных за обратную связь с гражданами в системе «Инцидент-менеджмент»;
- 6) ответственных МЦУ за работу в ПОС;
- 7) администратора МЦУ;
- 8) ответственных лиц ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей;
- 9) иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

11. Программные аппаратные средства по обеспечению деятельности МЦУ включают в себя:

- 1) ПОС;
- 2) автоматизированную систему «Инцидент менеджмент».

12. Решение о назначении куратора (кураторов), руководителя (руководителей), ответственных, администратора, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимает глава Администрации.

13. Куратор МЦУ:

- 1) несет персональную ответственность за функционирование МЦУ;
- 2) осуществляет общую координацию деятельности МЦУ;
- 3) координирует взаимодействие с ответственными лицами ОМСУ, Администрации и ответственными исполнителями по направлениям деятельности МЦУ;
- 4) согласовывает отчеты о деятельности МЦУ.

14. Кураторы отраслевых блоков МЦУ:

- 1) координируют взаимодействие с ОМСУ и ответственными получателями по направлению деятельности своего отраслевого блока;
- 2) координируют деятельность своего отраслевого блока;
- 3) готовят предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ, а также состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

15. Руководитель МЦУ:

- 1) несет персональную ответственность за функционирование МЦУ;
- 2) обеспечивает текущую деятельность, организационное и методическое сопровождение деятельности МЦУ;
- 3) готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности МЦУ и выполнения стоящих перед ним задач;
- 4) обеспечивает координацию взаимодействия с ответственными лицами ОМСУ, Администрации и ответственными исполнителями, ответственных лиц ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
- 5) осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых блоков МЦУ, ответственным исполнителям;
- 6) обеспечивает организацию сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи в МЦУ;
- 7) осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;
- 8) организует обучающие семинары для ОМСУ, руководителей отраслевых блоков МЦУ, ответственных лиц;
- 9) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ;
- 10) осуществляет иные полномочия, направленные на обеспечение деятельности МЦУ.

16. Руководители отраслевых блоков МЦУ:

- 1) несут ответственность за осуществление текущей деятельности отраслевых блоков МЦУ;
- 2) совместно с руководителем МЦУ обеспечивают оперативную деятельность отраслевых блоков МЦУ по аналитике и мониторингу по

вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и организаций по отраслевым блокам, организацию текущей деятельности отраслевых блоков;

3) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

4) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными лицами ОМСУ, Администрации ответственными исполнителями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

5) проводят сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными исполнителями;

6) представляют информацию по запросу МЦУ;

7) осуществляют подготовку отчетов о выполненных мероприятиях отраслевых блоков и реализованных проектах;

8) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач.

17. Администратор МЦУ:

1) осуществляет техническое обеспечение и развитие МЦУ;

2) отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

3) отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ.

18. Ответственный за обратную связь с гражданами в системе «Инцидент-менеджмент»:

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

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

3) взаимодействует с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

4) обеспечивает составление и предоставление ответов по сообщениям граждан и организаций в части системы «Инцидент Менеджмент»;

5) оперативно реагирует на обращения и сообщения граждан и организаций по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с ОМСУ, руководителями отраслевых блоков МЦУ, ответственными исполнителями и организациями.

19. Ответственный МЦУ за работу в ПОС:

1) осуществляет функции координатора и куратора в ПОС;

2) анализирует поступающие в ПОС обращения и сообщения граждан, выявляет причины и факторы роста количества обращений;

3) обеспечивает распределение сообщений по ОМСУ, руководителям отраслевых блоков МЦУ, ответственным лицам, согласование и размещение ответов от исполнителей и контроль их работы;

4) обеспечивает своевременный анализ и предоставление отчетности по обращениям граждан и организаций, поступающим в ПОС.

20. Ответственные лица ОМСУ, Администрации и ответственные исполнители:

- 1) организуют взаимодействие с МЦУ;
- 2) представляют информацию по запросу МЦУ.

21. При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности по распоряжению главы Администрации.

22. Необходимость назначения дополнительных (иных) участников в целях создания и функционирования МЦУ определяется куратором МЦУ.

Раздел IV.

Осуществление деятельности МЦУ

23. МЦУ:

1) координирует работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений граждан и организаций, поступающих в ОМСУ, Администрацию и ответственным исполнителям, в том числе с использованием региональных, муниципальных систем (при наличии) обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной коммуникации;

2) координирует работы по организации и мониторингу сроков проведения опросов, обсуждений проектов документов ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей, общественных обсуждений, публичных слушаний и приема предложений для их проведения, голосований по проектам распределения части местного бюджета, по выбору приоритета территории благоустройства и др.;

3) обеспечивает оценку деятельности ОМСУ, Администрации и ответственных исполнителей в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

4) взаимодействует с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и отраслевым блокам МЦУ;

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

6) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

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

8) осуществляет методическое сопровождение ОМСУ, Администрации, ответственных исполнителей, ответственных лиц за взаимодействие с МЦУ;

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

Раздел V.

Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

24. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с ОМСУ, Администрацией, ответственными исполнителями, ЦУР КБР.

25. Взаимодействие ЦУР КБР и МЦУ определяется Регламентом функционирования МЦУ и информационного взаимодействия с ЦУР КБР в соответствии с приложением № 3.

26. МЦУ:

1) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления главе Администрации и куратору МЦУ;

2) совместно с руководителями отраслевых блоков МЦУ обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

а) внедрения механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

б) разработки планов («дорожных карт») по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

в) формирования и внедрения в работу руководителей отраслевых блоков МЦУ лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в Администрации.

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕН
 постановлением местной администрации
 Майского муниципального района
 от «_14_»_августа_2025 года № _383_

Состав
муниципального центра управления
Майского муниципального района
(далее - МЦУ)

№ п/п	ФИО	Наименование должности	Роль в МЦУ
1.	Бездудная Ольга Ивановна	Заместитель главы местной администрации Майского муниципального района по социальным вопросам	Куратор МЦУ, куратор отраслевого блока МЦУ
2.	Ожогина Наталия Фагимовна	Первый заместитель главы местной администрации Майского муниципального района	Куратор отраслевого блока МЦУ
3.	Минюхин Андрей Юрьевич	Заместитель главы местной администрации Майского муниципального района по вопросам жизнеобеспечения и безопасности	Куратор отраслевого блока МЦУ
4.	Фомина Инна Ивановна	Управляющий делами местной администрации Майского муниципального района	Руководитель МЦУ, ответственный за обратную связь с гражданами в системе «Инцидент менеджмент»
5.	Герусова Анна Юрьевна	Начальник отдела ЖКХ, транспорта, связи, дорожной деятельности и охраны окружающей среды	Руководитель отраслевого блока МЦУ - ЖКХ, экология, энергетика, дороги, транспорт, ответственный исполнитель
6.	Дедова Марина Аслангериевна	Начальник отдела сельского хозяйства и муниципального земельного контроля	Руководитель отраслевого блока МЦУ - муниципальный контроль, сельское хозяйство, ответственный исполнитель
7.	Ефимова	Начальник отдела	Руководитель

	Екатерина Викторовна	имущественных, земельных отношений	отраслевого блока МЦУ - земля, имущество, ответственный исполнитель
8.	Скотаренко Элеонора Алексеевна	Начальник МУ «Управление образования местной администрации Майского муниципального района»	Руководитель отраслевого блока МЦУ - образование, социальная защита, помощь, молодежная политика, ответственный исполнитель
9.	Умов Ратмир Джамалбекович	Начальник отдела архитектору и градостроительства	Руководитель отраслевого блока МЦУ - строительство, архитектура, ответственный исполнитель
10.	Чернухина Татьяна Викторовна	Начальник отдела культуры и межнациональных отношений	Руководитель отраслевого блока МЦУ - культура, спорт, НКО, ответственный исполнитель
11.	Кожаева Наталья Викторовна	Начальник отдела организационной работы и информационного обеспечения	Ответственный МЦУ за работу в ПОС, ответственный исполнитель
12.	Мережко Сергей Александрович	Главный специалист отдела организационной работы и информационного обеспечения	Администратор МЦУ,
13.	Милокост Геннадий Олегович	Глава местной администрации г.п. Майский	Ответственный исполнитель
14.	Емцев Александр Владимирович	И.о. главы местной администрации с.п. Ново- Ивановское	Ответственный исполнитель
15.	Рабани Нина Алексеевна	Глава с.п. Октябрьское	Ответственный исполнитель
16.	Скляр Дмитрий Владимирович	И.о. главы местной администрации с.п. ст. Котляревская	Ответственный исполнитель
17.	Чепцова Вера Васильевна	Глава с.п. ст. Александровская	Ответственный исполнитель

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕН
постановлением местной администрации
Майского муниципального района
от «_14_»_августа_2025 года № _383_

**Регламент функционирования муниципального Центра управления
Майского муниципального района и информационного взаимодействия с
Центром управления регионом Кабардино-Балкарской Республики**

Раздел I.
Общие положения

1. Настоящий Регламент функционирования муниципального Центра управления Майского муниципального района (далее - МЦУ) и информационного взаимодействия с Центром управления регионом Кабардино-Балкарской Республики (далее - ЦУР КБР).

2. Регламент определяет вопросы взаимодействия куратора МЦУ, руководителя МЦУ и иных членов МЦУ с сотрудниками ЦУР КБР.

3. Ответственные за взаимодействие МЦУ и ЦУР КБР лица своевременно информируют друг друга о смене ответственных за взаимодействие представителей сторон.

Раздел II.
**Организация обратной связи с жителями
Майского муниципального района**

4. Организация обратной связи с жителями Майского муниципального района (далее - жители района, Майский район) осуществляется посредством следующих источников поступления в местную администрацию Майского муниципального района (далее - Администрация) и подведомственные ей учреждения, организации, предприятия сообщений, обращений и информации об обращениях граждан:

1) системы «Инцидент менеджмент» (автоматизированный мониторинг сообщений, поступающих в официальные аккаунты Администрации и Главы Кабардино-Балкарской Республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

2) платформы обратной связи (далее - ПОС) - подсистемы «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающей 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;

3) официального сайта местной администрации www.mayskiy.kbr.ru («Написать о проблеме»), системы электронного документооборота, письменных и устных обращений;

4) порядка, установленного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Анализ информации о поступающих сообщениях граждан и организаций осуществляется ежедневно.

6. Контроль сроков и качества работы с сообщениями жителей осуществляется:

руководителем МЦУ;

ответственным за обратную связь с гражданами в системе «Инцидент менеджмент»;

руководителями отраслевых блоков деятельности МЦУ по социально-значимым тематикам.

7. Руководители отраслевых блоков МЦУ несут ответственность за своевременность и качество подготовки информации, а также за соблюдением сроков подготовки ответов в соответствии с федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами Администрации.

Раздел III.

Организация взаимодействия с ЦУР

8. Куратор МЦУ курирует исполнение поставленных задач ЦУР КБР.

9. Руководитель МЦУ:

1) предоставляет необходимые сведения в ЦУР КБР в установленные сроки;

2) координирует исполнение поставленных ЦУР КБР задач;

3) предоставляет аналитические материалы согласно запросу ЦУР КБР, а также другие отчетные данные (при необходимости).

10. ЦУР КБР:

1) предоставляет куратору МЦУ (при необходимости), руководителю МЦУ, доступ к информационным системам по приему и обработке сообщений от жителей района;

2) организует обучение ответственных сотрудников по работе с сообщениями, применению различных инструментов анализа данных.

11. Ответственный за обратную связь с гражданами в системе «Инцидент менеджмент» ежемесячно для публикации новостей о деятельности МЦУ в открытых источниках (официальные страницы

Администрации, аккаунты в социальных сетях и т.д.) информирует куратора МЦУ и главу Администрации:

- 1) о статистике по решенным проблемам и оказанным консультациям;
- 2) о примерах решений проблем.

12. В целях недопущения или повышения количества сообщений в медиаполе проводятся информационные кампании с разъяснениями по актуальным для жителей района темам.

13. Алгоритм функционирования отраслевых блоков МЦУ при аварийной ситуации:

1) аварийная ситуация - это резкий рост количества сообщений жителей района по социально-значимым категориям или выявление ситуации угрожающей жизни и здоровью граждан;

2) руководитель отраслевого блока МЦУ незамедлительно оповещает руководителя МЦУ об аварийной ситуации, а также представляет информацию о сообщениях, по которым необходимо принять управленческие решения;

3) руководитель МЦУ оповещает куратора МЦУ и организует процесс ликвидации аварийной ситуации в течение 24 часов;

14. Руководитель МЦУ ведет мониторинг решения проблемного вопросам и докладывает о выполнении мероприятий куратору МЦУ каждые 2 часа.