



Муниципальное образование Октябрьский район
АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 20 » января 2026 г.

№ 52

пгт. Октябрьское

О создании Муниципального центра управления
Октябрьского района

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», 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», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.09.2020 № 409-п «О Центре управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»:

1. Создать Муниципальный центр управления Октябрьского района в составе согласно приложению № 1.
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Октябрьского района согласно приложению № 2.
3. Опубликовать постановление в официальном сетевом издании «Официальный сайт Октябрьского района».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
главы Октябрьского района



Н.Г. Кукина



Состав Муниципального центра управления Октябрьского района (далее – Центр)

№ п/п	Должность	Функциональные обязанности
1	заместитель главы Октябрьского района по внутренней политике	Куратор Центра
2	заведующий отделом по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района	Руководитель Центра
3	первый заместитель главы Октябрьского района по жизнеобеспечению, заместители главы Октябрьского района, председатель Думы Октябрьского района (по согласованию), председатель Контрольно-счетной палаты Октябрьского района (по согласованию), главы городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района (по согласованию), в ведении которых находятся ответственные за отраслевые блоки Центра	Кураторы отраслевых блоков Центра
4	руководители структурных подразделений администрации Октябрьского района; должностные лица, уполномоченные Думой Октябрьского района (по согласованию), Контрольно-счетной палатой Октябрьского района (по согласованию), главами городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района (по согласованию)	Ответственные за отраслевые блоки Центра (по социально значимым тематикам в пределах своей компетенции)
5	заведующий отделом информационного обеспечения администрации Октябрьского района	Ответственный за техническое обеспечение деятельности Центра, функционирование систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент»
6	специалист по связям с общественностью Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-информационный центр» (далее – МБУК «Культурно-информационный центр»)	Ответственный за обеспечение деятельности Центра
7	специалист по связям с общественностью МБУК «Культурно-информационный центр»; должностные лица,	Ответственные за работу (кураторы систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент», иных источников поступления сообщений)

	<p>уполномоченные Думой Октябрьского района (по согласованию), Контрольно- счетной палатой Октябрьского района (по согласованию), главами городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района (по согласованию)</p>	
--	---	--



Положение о Муниципальном центре управления Октябрьского района (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Октябрьского района (далее – Центр) является проектным офисом, создание и деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Центр осуществляет:

- координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления Октябрьского района и подведомственные муниципальные организации (далее соответственно – органы местного самоуправления, организации), 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 органов местного самоуправления и организаций с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности Центра;
- обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности Центра путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;
- предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Октябрьского района.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении, применяются в том же значении, что и в постановлении 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» (далее – Правила создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденные Постановлением № 1844).

1.4. Отраслевые блоки деятельности Центра (далее – отраслевые блоки Центра) формируются по следующим социально значимым тематикам в пределах компетенции органов местного самоуправления:

- «Жилищно-коммунальное хозяйство и энергетика»,
- «Твердые коммунальные отходы»,
- «Дороги»,
- «Транспорт»,
- «Социальная политика» (культура, спорт, образование, туризм, молодежная политика, социальная поддержка отдельных категорий граждан, здравоохранение и прочее),
- «Благоустройство»,
- «Экономика и финансы»,
- «Муниципальная собственность».

1.5. В своей деятельности Центр руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами Октябрьского района, Положением.

1.6. Центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии с Центром управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ЦУР).

2. Цели, задачи, функции, права Центра

2.1. Центр создается в целях содействия в принятии управленческих решений на основе регулярного, бесперебойного представления главе Октябрьского района достоверной и актуальной информации, формируемой по результатам анализа обращений и сообщений.

2.2. Деятельность Центра осуществляется в соответствии с задачами, установленными пунктом 4.1 Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных Постановлением № 1844.

2.3. Функции Центра:

2.3.1. Сбор информации из различных источников в порядке, установленном Регламентом функционирования Муниципального центра управления Октябрьского района (далее – Регламент) (приложение № 1 к Положению).

2.3.2. Координация работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления, организации.

2.3.3. Взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по отраслевым блокам Центра.

2.3.4. Обеспечение достижения Центром плановых целевых показателей функционирования Центра (приложение № 2 к Положению).

2.3.5. Иные функции, определенные Регламентом.

2.4. Центр вправе:

2.4.1. Рассматривать и принимать решения по вопросам своей компетенции.

2.4.2. Взаимодействовать в соответствии с Регламентом с исполнительными органами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органами местного самоуправления, организациями в целях выполнения задач, предусмотренных пунктом 2.2 Положения.

2.4.3. Запрашивать в установленном порядке необходимые для работы материалы и информацию от органов местного самоуправления, организаций, граждан по вопросам, входящим в компетенцию Центра.

2.4.5. Вносить предложения по вопросам, относящимся к компетенции Центра, на рассмотрение главы Октябрьского района.

3. Структура, состав и организация деятельности Центра

3.1. Структура Центра включает в себя:

- куратора Центра;
- руководителя Центра;
- кураторов отраслевых блоков Центра;
- ответственных за отраслевые блоки Центра;
- ответственного за обеспечение деятельности Центра;
- ответственного за техническое обеспечение деятельности Центра, функционирование систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент»;
- ответственных за работу (кураторы систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент»).

3.2. Куратор Центра:

- несет персональную ответственность за создание и функционирование Центра;
- определяет основные направления развития Центра;
- координирует взаимодействие органов местного самоуправления, организаций по направлениям деятельности Центра;
- вырабатывает рекомендации для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов местного самоуправления, организаций с гражданами и юридическими лицами;

- формирует рекомендации по онлайн-взаимодействию с гражданами и юридическими лицами, предложения по разработке соответствующих сервисов, вырабатывает рекомендации для определения приоритетов работы органов местного самоуправления и организаций;

- осуществляет иные полномочия, направленные на обеспечение деятельности Центра.

3.3. Руководитель Центра:

- обеспечивает текущую деятельность Центра;
- организует взаимодействие Центра с ЦУР;
- организует работу специалистов Центра и иных ответственных лиц в системе «Инцидент Менеджмент», «Платформа обратной связи», социальных сетях, мессенджерах;
- обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для организации деятельности Центра и выполнения стоящих перед ним задач;

- осуществляет контроль за обеспечением достижения показателей деятельности Центра;

- координирует информационное сопровождение деятельности Центра в средствах массовой информации;

- координирует проведение мониторинга средств массовой информации, социальных сетей на предмет информационных рисков;

- анализирует проблематор муниципалитета на основе мониторинга и обработки всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления и организации, и еженедельно представляет информацию куратору Центра, главе Октябрьского района;

- обеспечивает организационное и методическое сопровождение проектной и иной деятельности в Центре;

- обеспечивает решение задач, необходимых для эффективного функционирования Центра.

3.4. Куратор отраслевого блока Центра:

- анализирует сообщения по тематикам отраслевого блока;
- несет персональную ответственность за работу и функционирование соответствующего отраслевого блока (анализ поступающих обращений, подготовка достоверной информации, контроль сроков исполнения);

- представляет информацию по соответствующим отраслевым блокам для подготовки отчета о деятельности Центра;

- обеспечивает представительство соответствующего отраслевого блока в Центре;

- координирует взаимодействие структурных подразделений администрации Октябрьского района, руководителей организаций, глав городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района, по направлению деятельности своего отраслевого блока;

- обеспечивает реализацию основных задач Центра по направлению деятельности своего отраслевого блока;

- утверждает «дорожную карту» по разработке и внедрению механизмов ускоренного решения при рассмотрении обращений и сообщений по направлению деятельности своего отраслевого блока;

- координируют деятельность по достижению показателей работы Центра по направлению деятельности своего отраслевого блока.

3.5. Ответственные за отраслевые блоки Центра:

- осуществляют работу по подготовке ответов на сообщения/обращения жителей, в том числе в автоматизированных системах обратной связи.

3.6. Ответственный за обеспечение деятельности Центра:

- формирует проблематор муниципалитета на основе мониторинга и обработки всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления и организации, и еженедельно представляет руководителю Центра;

- ежемесячно представляет руководителю Центра отчет о достигнутых показателях деятельности Центра;

- проводит мониторинг средств массовой информации, социальных сетей на предмет информационных рисков и представляет информацию руководителю Центра.

3.7. Ответственный за техническое обеспечение деятельности Центра, функционирование систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент»:

- обеспечивает бесперебойное функционирование информационных систем обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

3.8. Ответственные за работу (кураторы систем «Платформа обратной связи» «Инцидент менеджмент»; иных источников поступления сообщений) (далее – куратор, источник поступления сообщения):

- проводят мониторинг, анализируют поступившие обращения и сообщения граждан и организаций, а также контролируют выявления просроченных сообщений в источниках поступления сообщения;

- осуществляют функции кураторов в источниках поступления сообщения;

- анализируют поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через источники поступления сообщения, выявляют причины и факторы роста количества обращений;

- ведут учет оказанных консультаций и решенных или нерешенных проблем;

- фиксируют информацию о резком росте сообщений по выявленным тематикам;

- обеспечивают своевременное составление и предоставление отчетности.

Регламент функционирования Муниципального центра управления Октябрьского района (далее – Регламент)

1. Общие положения

1.1. Регламент разработан в целях обеспечения функционирования Муниципального центра управления Октябрьского района (далее – Центр).

1.2. Регламент определяет вопросы взаимодействия лиц, входящих в состав Центра, между собой, а также с Центром управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ЦУР).

1.3. Работа Центра оценивается ЦУР.

1.4. Руководитель Центра своевременно информирует ЦУР о смене ответственных лиц по направлениям.

2. Организация обратной связи, порядок взаимодействия участников Центра

2.1. Организация обратной связи осуществляется по следующим источникам поступления обращений, сообщений и информации об обращениях:

- поступающие в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- поступающие в социальные сети и сервисы, обеспечивающие открытость деятельности органов местного самоуправления, в том числе в рамках системы «Инцидент Менеджмент»;

- направляемые с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

2.2. Ответственными за работу (кураторами систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент», иных источников поступления сообщений) осуществляется:

- еженедельный анализ информации об обращениях и сообщениях;

- контроль сроков работы с обращениями и сообщениями.

2.3. Контроль качества работы с обращениями и сообщениями осуществляется куратором отраслевого блока Центра, главами городских и сельских поселений, входящих в состав Октябрьского района, председателем Думы Октябрьского района, председателем Контрольно-счетной палаты Октябрьского района, в ведении которых находятся ответственные за отраслевые блоки Центра.

2.4. Ответственные за работу (кураторы систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент», иных источников поступления сообщений) принимают и передают поступившие обращения и сообщения ответственным за отраслевые блоки Центра для рассмотрения и подготовки проектов ответов.

2.5. Ответственные за отраслевые блоки Центра организуют подготовку ответа, согласование ответа с куратором отраслевого блока Центра:

- в части ответа на обращение в системе «Инцидент-менеджмент» и социальных сетях, согласованную информацию направляют для дальнейшего размещения куратору системы «Инцидент менеджмент» в течение трех часов. Куратор системы «Инцидент менеджмент» после согласования с руководителем Центра направляет ответ;

- в части ответа на обращение, сообщение, поступившее в ПОС, согласованную информацию размещают самостоятельно на данной платформе в течение 25 календарных дней; в части ответа на сообщение с категорией «фаст-трек» - в течение 10 календарных дней.

2.6. Куратор Центра курирует исполнение поставленных задач ЦУР.

2.7. Руководитель Центра:

- представляет необходимые сведения в ЦУР в установленные сроки;
- координирует исполнение поставленных ЦУР задач;
- предоставляет аналитические материалы согласно запросу ЦУР, а также другие отчетные данные (при необходимости);
- обеспечивает освещение деятельности Центра в открытых источниках (официальные страницы, аккаунты в соцсетях и т.д.);
- обеспечивает проведение информационных кампаний с разъяснениями по актуальным для населения Октябрьского района темам в целях предотвращения и снижения количества сообщений/обращений в медиаполе.

Приложение № 2
к Положению о Муниципальном центре
управления Октябрьского района

**Перечень плановых значений целевых показателей функционирования
Муниципального центра управления Октябрьского района на 2025 – 2030 годы**

№ п/п	Целевые показатели	Единица измерения	2025 год	2026 год	2027 год	2028 год	2029 год	2030 год
1	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек)	Процент	90	90	90	90	90	90
2	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя	Процент	72	74	76	78	80	80
3	Доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях	Процент	90	90	90	90	90	90
4	Доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети	Процент	100	100	100	100	100	100
5	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений	Процент	72	74	76	78	80	80
6	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям,	Процент	55	60	65	70	75	80

	при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации							
7	Доля публичных слушаний, проведенных с использованием платформы обратной связи	70	80	80	80	80	80	80