

**АНКЕТА**

**«ПРОЦЕССЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ»**

**11.2. ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ЛИ РЕАЛИЗОВАННЫЕ ЗАДАЧИ ПРОЕКТА «ЦИФРОВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ» В ПРОЦЕССЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ВАШЕГО МУНИЦИПАЛИТЕТА?**

1 Да, используются (какие именно)

1.2, 1.3, 1.4, 1.14, 1.16, 1.34, 1.37, 1.47, 1.49, 1.53, 1.56, 1.57 . Разработаны и приняты федеральные нормативные правовые акты, закрепляющие целевое состояние предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- типизацию и стандартизацию приоритетных региональных и муниципальных услуг;
- машиночитаемое описание процесса оказания услуг;
- исключение участия человека в процессе принятия решения при предоставлении приоритетных государственных услуг;
- единую систему сбора обратной связи от получателей услуг;
- иные направления совершенствования предоставления государственных услуг.

В городе Абакане определен перечень из 35 муниципальных услуг, входящих в перечень приоритетных массовых социально значимых услуг (далее - МСЗУ). Для предоставления их в электронном виде рабочие места специалистов оказывающих МСЗУ подключены к облачной цифровой платформы обеспечения оказания государственных (муниципальных) услуг и сервисов в электронном виде – Платформе государственных сервисов (ПГС 2.0).

1.16. Создано единое окно цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы - Платформа обратной связи (ПОС).

1.48, 1.49 Внедрена автоматизированная система взаимодействия с гражданами в социальной сфере - Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО). В ЕГИССО размещаются сведения о мерах социальной защиты и фактах назначения мер социальной поддержки

**15. КАКИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (ГИС), ИСПОЛЬЗУЮТСЯ (ЭКСПЛУАТИРУЮТСЯ) В ВАШЕМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ? (ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ТАБЛИЦУ)**

ГИС	Эксплуатируется (да или нет)	Количество пользователей	Наличие программной интеграции с муниципальной ИС (да или нет)	Оценка качества сопровождения ГИС со стороны владельца ГИС (1- высокое, 2 - среднее, 3- низкое)
1. ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации)	ДА	581	НЕТ	1
2. ЕПГУ (Единый портал государственных услуг)	ДА	121	НЕТ	2
3. СМЭВ (Система межведомственного электронного взаимодействия)	ДА	14	НЕТ	3
4. ГАС УПРАВЛЕНИЕ	ДА	15	НЕТ	2
5. ГИИС «Электронный бюджет»	ДА	32	НЕТ	2
6. ЕИС «Закупки»	ДА	63	НЕТ	2
7. ГИС ГМП	ДА	7	НЕТ	2
8. ИАС ФК Информационно-аналитическая система Федерального казначейства	ДА	4	НЕТ	2
9. СУФД онлайн	ДА	33	НЕТ	2
10. Официальный сайт ГМУ	ДА	39	НЕТ	1
11. ЕИАС Минфина России	ДА	6	НЕТ	1
12. ФИАС (Федеральная информационная адресная система)	ДА	5	НЕТ	1
13. ГИС ЖКХ	ДА	34	НЕТ	2
14. ЕГИССО (Единая государственная информационная система социального обеспечения)	ДА	2	НЕТ	2
15. МЭДО (Система межведомственного электронного документооборота)	НЕТ			

16. ИС «Платформа обратной связи»	ДА	21	НЕТ	1
17. ИС «Платформа государственных сервисов»	ДА	15	НЕТ	3
18. Другие (какие именно):				
18.1. ГИС "Энергоэффективность"	ДА	32	НЕТ	2
18.2. АИС (в сфере культуры)	ДА	10	НЕТ	2
18.3. ГИС Бюджет КС	ДА	1	НЕТ	1
18.4 СВОД Смарт	ДА	5	НЕТ	2
18.5 Платформа для продвижения мероприятий в сфере культуры ПРОКУЛЬТУРА	ДА	2	НЕТ	2
18.6 Официальный сайт Российской Федерации Torgi.gov.ru для размещения информации о проведении торгов по аренде и продаже государственного и муниципального имущества, земельных участков, недр, природных ресурсов, реализации имущества должников.	ДА	11	НЕТ	1

**19. КАКИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ (МИС), ИСПОЛЗУЮТСЯ (ЭКСПЛУАТИРУЮТСЯ) В ВАШЕМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ (ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ТАБЛИЦУ)**

МИС	Количество пользователей в ОМСУ	Наличие программной интеграции с ГИС (да или нет)	Год внедрения
1. МУНИЦИПАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА АБАКАНА»	70	НЕТ	2020

**24. КАКИЕ ЗАДАЧИ СТОЯТ В 2022 ГОДУ (ПОЖАЛУЙСТА, ПЕРЕЧИСЛИТЕ)? РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА, МОДЕРНИЗАЦИЯ СЕТЕВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, РАСШИРЕНИЕ ЗАЩИЩЕННОЙ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ**

**25. СЧИТАЕТЕ ЛИ ВЫ ЦЕЛЕСООБРАЗНЫМ ПРОВЕДЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИИ (СОВЕЩАНИЯ И ПР.) ПО ОБСУЖДЕНИЮ НАИБОЛЕЕ АКТУАЛЬНЫХ ВОПРОСОВ И ПРОБЛЕМ ОТРАСЛИ?**

АСДГ может оказать содействие в решении возникающих у муниципалитетов проблем путем проведения конференций, вебинаров, учебных курсов и выездных совещаний по профильным направлениям; распространяя типовые решения по актуальным вопросам, в том числе в сфере цифровой экономики и цифровой трансформации.

**26. ЕСЛИ СЧИТАЕТЕ ПРОВЕДЕНИЕ ТАКИХ МЕРОПРИЯТИЙ ПОЛЕЗНЫМ, ТО УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ И АКТУАЛЬНЫЕ, С ВАШЕЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ.**

Импортозамещение в сфере ПО и аппаратного обеспечения, интеграция МИС с ГИС, защита информации в МИС обмен опытом по различным направлениям, вопросы информационной безопасности

**ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССАХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ ГОРОД АБАКАН**

Муниципальное образование город Абакан не участвует в федеральных проектах национального проекта «Цифровая экономика», не получает финансирование на выполнение заявленных в национальном проекте целей и задач. Вместе с тем, в рамках текущей деятельности цифровая трансформация, так или иначе, касается всех сфер деятельности.

**В частности, идёт цифровая трансформация в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях города Абакана.**

Ежегодно в школах города Абакана обновляется материально-техническая база. В рамках Федерального проекта «Цифровая образовательная среда», который направлен на создание и внедрение в образовательных организациях цифровой образовательной среды, а

также обеспечение реализации цифровой трансформации системы образования, ведётся работа по оснащению современным оборудованием и развитие цифровых сервисов и контента, необходимого для образовательной деятельности. По данному проекту в школы города поступило 816 ноутбуков и персональных компьютеров, 42 интерактивные доски, 21 многофункциональное устройство. Данное оборудование активно используется педагогическими коллективами и обучающимися во время уроков, внеурочных занятий, а также на воспитательных мероприятиях.

Расширяется использование Интернета для обучения школьников. 2060 компьютеров в школах города имеют доступ к сети Интернет, из них 1444 находятся в составе локальных вычислительных сетей. С 01.02.2022 во всех школах Абакана увеличен трафик Интернета до 100 Мб/с.

Школы все шире используют возможности цифровой среды для взаимодействия с учащимися, родителями (законными представителями). В системе «БАРС. Образование. Электронная школа» имеется возможность получения информации об успеваемости обучающегося, расписании уроков, домашних заданий и многого другого. При использовании данного ресурса родители хорошо информированы об изменениях в учебной работе, растёт их вовлеченность в учебный процесс и поддержка ими происходящих изменений.

У многих учителей разработаны и постоянно обновляются персональные сайты, на которых они делятся опытом работы с представлением наглядного материала в онлайн-формате, имеется возможность видеотрансляции для распространения лучших уроков и занятий.

В 2021 г. в связи с эпидемиологической обстановкой продолжена работа, направленная на повышение эффективности использования дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. Возможности образовательной среды значительно расширены благодаря активной работе на разных образовательных платформах («Учи.ру», «ЯКласс», «Российская электронная школа» и др.), применению в образовательной деятельности облачных технологий, сервисов видеосвязи Zoom, Discord, Skype и др. В школах №№ 26, 29, а также в лицее имени Н.Г. Булакина действуют локальные образовательные Интернет-платформы.

Основными задачами остаются:

- создание современной и безопасной цифровой образовательной среды, обеспечивающей высокое качество и доступность образования;
- расширение использования электронных ресурсов при организации обучения, в т.ч. дистанционного;
- повышение компьютерной грамотности педагогов;
- усовершенствование независимой диагностики оценки качества образования родителями (законными представителями), общественными сообществами;
- обеспечение доступа к набору электронных образовательных сайтов и сервисов, которые способствуют расширению и углублению предметных знаний.

### ***Цифровая трансформация в сферах культуры и спорта***

В соответствии со Стратегией социально-экономического развития города Абакана до 2030 года Управлением культуры, молодежи и спорта Администрации города Абакана разрабатываются проекты, направленные на цифровую трансформацию деятельности муниципальных учреждений сферы культуры и спорта:

- «Цифровой вектор культуры» – создание современной информационно-коммуникационной инфраструктуры (далее – ИКТ-инфраструктура) в учреждениях культуры, расширение их возможностей в использовании цифровых ресурсов;
- «Цифровой всеобуч в культуре» – повышение квалификации работников культуры в области информационно-коммуникационных технологий;

- «Цифровой вектор спорта» – создание современной информационно-коммуникационной инфраструктуры (далее - ИКТ-инфраструктура) в учреждениях спорта, расширение их возможностей в использовании цифровых ресурсов;
- «Цифровой всеобуч в спорте» – проект, предусматривающий повышение квалификации работников физической культуры и спорта в области информационно-коммуникационных технологий.

В настоящее время разработка проектов находится на этапе инвентаризации имеющихся в муниципальных учреждениях образовательных, культурных практик и практик в области спорта с использованием цифровых технологий, и уровня их технического оснащения.

Предварительные выводы делать рано, но, тем не менее, можно утверждать, что таких практик не очень много, поскольку уровень технического оснащения учреждений низкий. Последние приобретения в этом направлении (в первую очередь, компьютерный парк) производились в 2020-2021 гг. в связи с техническим оснащением модельной библиотеки, созданной на базе юношеской библиотеки «Ровесник» – филиала МБУК «АЦБС», нового корпуса МБУДО «ДХШ им. Д.И. Каратанова» и Центра настольного тенниса. В 2022 году планируется оснащение модельной библиотеки, создаваемой на базе семейной библиотеки «Истоки» – филиала МБУК «АЦБС» в соответствии с модельным стандартом публичной библиотеки нового поколения. Инвентаризация будет завершена в апреле, и тогда можно будет более взвешенно оценить ситуацию.

Тем не менее, по отдельным учреждениям информация может быть уже взята к рассмотрению, это, в первую очередь, библиотеки.

Все библиотеки МБУК «АЦБС» подключены к сети Интернет. В каждом филиале в наличии компьютерная техника. Чаще всего она представлена одним персональным компьютером и одним многофункциональным устройством (МФУ). Из 54-х персональных компьютеров 40 приобретены до 2016 года. Компьютерный парк в последние 5 лет пополнялся лишь в рамках реализации грантовых проектов и национального проекта «Культура».

В 2021 году компьютерный парк библиотек пополнился одним ПК за счёт реализации проекта «Книжное лекарство от грусти», профинансированного Фондом Михаила Прохорова на сумму 51 394 рубля.

Основная часть компьютеров (75%) приобретена в период с 2009 по 2016 год. Программное обеспечение за это время устарело, техника не отвечает требованиям, которые предъявляются современным, «продвинутым» читателем. В течение года не выделялись средства для приобретения расходных материалов на оргтехнику для библиотек-филиалов. 40% библиотек имеют по 1 персональному компьютеру, который используется и читателями, и библиотекарями.

Наличие у библиотеки официального веб-сайта и представительства в социальной сети позволяет создать полноценный образ современного социокультурного учреждения, способного активно функционировать в цифровой пользовательской среде. Однако, до сих пор не удаётся провести серьёзную реконструкцию сайта: дополнить разделы «Виртуальный музей «Абакан 1941-1945» и «Детская страница», изменить внешнее оформление сайта, адаптировать под мобильные устройства и т.д. Используя немногочисленные возможности, предоставляемые платформой абакан.рф для МБУК «АЦБС», в 2021 году контент сайта активно пополнялся графоведческими ресурсами к 90-летию города Абакана: 3 виртуальные книжные выставки, календарь значимых событий, КЗД Абакан 2022, электронная версия иллюстрированной детской краеведческой энциклопедией «Абакан».

Количество подписчиков 17 библиотечных групп в социальных сетях увеличилось с 3442 до 5257, т.е. в полтора раза.

Библиотеки Абаканской ЦБС предоставляют доступ к удалённым электронным библиотечным системам: НЭБ, НЭДБ, «Полпред», «Юрайт», «ЛитРес» и 2-м справочным

правовым системам («КонсультантПлюс», «Гарант»). «ЛитРес» востребован читателями благодаря удобству навигации, широкому ассортименту современной литературы, простой и понятной схеме работы с бесплатной библиотечной книгой. Однако в этом году оформленная подписка не была оплачена. Низкая востребованность ЭБС у читателей библиотек-филиалов объясняется малым количеством компьютеров в библиотеках (1-2 шт.), невозможностью воспользоваться ресурсами дома и отсутствием заинтересованных читателей. Процент книговыдачи из электронных библиотечных систем от общей книговыдачи составляет 1,7%.

Таблица книговыдачи из ЭБС на 29 декабря 2021г.

год	НЭБ	НЭДБ	Полпред	Юрайт	ЛитРес
2019	7	0	0	0	330
2020	88	937	655	2255	385
2021	30	9309	2820	1942	311

Электронная коллекция изданий МБУК «АЦБС», размещенная на сайте ЦБС, пополнилась изданиями «Абакан. Детская иллюстрированная краеведческая энциклопедия», «Календарь знаменательных и памятных дат 2022». В разделе «Библиографические ресурсы» размещены информационные списки новой литературы, поступившей в единый фонд ЦБС «У подножия Саян», «Профилактика правонарушений, безнадзорности и наркомании» за 3 квартала 2021 года. Электронный каталог пополнился 2 297 записями, электронная картотека статей 850 записями.

Использование в работе новых технологий позволяет нести знания о городе, Хакасии за ее пределы. В 2021 году освоена новая для абаканских библиотек технология. Это телемосты дружбы. Творческим объединением «ТриМир» модельной юношеской библиотеки «Ровесник» МБУК «АЦБС» и Муниципальным казенным учреждением культуры «Сланцевская межпоселенческая центральная районная библиотека» Ленинградской области в 2021 году реализован межрегиональный проект по созданию видеофильма «Звезда, сгоревшая в ночи», посвященный Георгию Суворову, его творчеству (в г. Сланцы находится могила Г. Суворова). В рамках клуба «PROАбакан» организован телемост «Таежная одиссея» с сотрудниками модельной библиотеки № 25 им. В.М. Пескова города Воронежа. Встреча посвящена визиту журналиста Василия Михайловича Пескова в Хакасию, его знакомству с известными людьми республики, документальной повести «Таёжный тупик».

Осуществляется работа на платформе «PRO-культура»: за отчетный год подтвержденных мест на платформе PRO-культура – 3 (Центральная городская библиотека, центральная детская библиотека, юношеская библиотека «Ровесник»), одно место – библиотека-филиал №6 «Истоки» – находится на модерации. Размещено 5 «событий» на платформу, из них 3 - юношеской библиотеки «Ровесник». Счетчик сайта <http://цбс.абакан.рф> установлен на платформе PRO-культура.

В 2021 г. шесть сотрудников МБУК «АЦБС» повысили свою квалификацию в области информационно-коммуникационных технологий: Романова Н.В., заведующая библиотекой-филиалом №2 повысила квалификацию за счет собственных средств по программе «Библиотека в социальной сети ВКонтакте» в КГАУДПО «Красноярский краевой научно-учебный центр кадров культуры»; 3 сотрудника на безвозмездной основе обучились по программе ООО «РИЦ Консультант-Саяны» «Возможности СПС Консультант Плюс для решения профессиональных задач «Консультант Плюс/Технология ТОП»; 2 сотрудника на безвозмездной основе прошли обучающий курс, формирующий навыки работы с возможностями информационно-правового обеспечения Гарант ООО «Гарант-Эталон».

Следует также отметить, что, несмотря на низкий уровень технического оснащения и пока невысокую компетентность в вопросах цифровых технологий, специалисты муниципальных учреждений видят их привлекательность и преимущества, что особенно проявилось в период антиковидных ограничений деятельности учреждений. Возможность

обучаться и участвовать в творческих конкурсах в дистанционном формате значительно расширила возможности участников образовательной, творческой деятельности.

Так, например, учащиеся и творческие коллективы абаканских школ искусств в 2021 году стали победителями следующих онлайн конкурсов: Митина Екатерина (ДМШ № 1 им. А.А.Кенеля, преп. Нестерова Е.К.) – 1 место во II Международном конкурсе «D-competition» (г. Москва); Егунов Павел (ДМШ № 2, преп. Коновалова Ю.Н.) – 1 место, Курлыкова Лидия (ДМШ № 2, преп. Смолякова Н.П.) – 1 место, хор «Звонкие голоса» (ДМШ №2, преп. Коновалова Ю.Н.) - 1 место в Международном фестивале-конкурсе «Возрождение» (г. Санкт-Петербург); учащиеся ДХШ им. Д.И.Каратанова Быкова А. (преподаватель Сагалаков Г.Н.) и Зеленкина Екатерина (преподаватель Тайлакова С.Н.) – 1 место в XV Международном конкурсе детского художественного творчества им. А.Э. Тюлькина, в номинации «Искусствоведение» (г. Уфа); Канайкин Дмитрий (ДШИ № 1, преп. Шипова И.В.) – 1 место во II Международном конкурсе искусств «Интонация» (г. Бет-Ям, Израиль) и др. Муниципальный концертный духовой оркестр принял участие в трех Международных фестивалях-конкурсах, проводимых в онлайн-формате: фестиваль «Золотая лира» (г. Санкт-Петербург) - лауреат I и III степени в номинации «Инструментальная музыка», Благодарность руководителю коллектива Андрею Георгиевичу Штарку от имени оргкомитета конкурса «Золотая лира» и партнёров проекта; фестиваль «Отражение» (г. Санкт-Петербург) - лауреат II степени в номинации «Инструментальное исполнительство», «Ансамбли и оркестры»; фестиваль-конкурс «SymphonyofTalents» (Италии, г. Милан) - лауреат II степени в номинации «Инструментальная музыка», председатель жюри, Арт-директор и продюсер этого фестиваля MarioBarbieri (Италия) и сопредседатель жюри AlphonseFairlead, композитор, профессор университета DeVersaillesSaintQuentinYvelines (Франция). Данный фестиваль проводится для профессиональных музыкантов из Европы и США.

Благодаря использованию цифровых технологий учреждениям удается значительно качественнее решать вопросы повышения доступности услуг муниципальных учреждений через обеспечение повышения уровня информированности населения о деятельности учреждений, расширение практики создания и продвижения цифровых продуктов и сервисов через сеть Интернет.

Каждое муниципальное учреждение культуры и спорта имеет официальный сайт, где размещает информацию о своих услугах, новостную ленту. Почти все сайты (94%) имеют версию для слабовидящих. В отчетном году количество посетителей сайтов учреждений культуры составило 34620 чел., количество просмотров сайтов - 172 255 ед. (учёт посещаемости ведётся на платформе «PRO.Культура»).

Все учреждения работают с населением через собственные аккаунты в социальных сетях, всего, по состоянию на конец отчетного года, действует 44 аккаунта. Часть учреждений создали свои каналы на YouTube - это ГЦК «Победа», Абаканская картинная галерея им.Ф.Е.Пронских, КДЦ «Заречье», КДЦ «Красный Абакан». О каждом учреждении размещена информация в поисково-информационных картографических системах. Число обращений граждан к цифровым ресурсам культуры, созданным в Абакане учреждениями культуры, составило 34 620 ед.

В сложных обстоятельствах ограничений деятельности в связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой учреждения культуры обеспечивали условия для вовлечения горожан в культурную деятельность. В 2021 году муниципальными учреждениями культуры подготовлено и проведено 617 мероприятий в формате онлайн.

Значительно чаще в 2021 году в учреждениях культуры использовался смешанный формат (оффлайн + онлайн) проведения мероприятия. В смешанном формате прошел традиционный Городской фестиваль творчества пожилых людей «Да! Не иссякнут родники талантов», Городской фестиваль творчества инвалидов «Я радость нахожу в друзьях», Открытый городской фестиваль рок-музыки «Рок-утренник» и др. Онлайн посещения

культурных мероприятий в 2021 году в 1,15 раз превысили показатели посещения мероприятий в формате оффлайн.

Параллельно в учреждениях идет работа по обучению специалистов в области цифровых технологий, используются федеральные образовательные площадки, создаваемые в рамках федеральных проектов «Творческие люди» и «Спорт – норма жизни», и региональные - на базе Центра управления регионом Республики Хакасия.

***Отдельным блоком в деятельности Администрации города Абакана стоит улучшение оперативности в решении проблем граждан, ответов на поступающие вопросы.***

С 01 августа 2020 года во исполнение Поручений Президента Российской Федерации, в рамках реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление» Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» Администрация города Абакана вместе с Республикой Хакасия принимает участие в апробации единого окна цифровой обратной связи, включая сообщения и жалобы (далее Платформа обратной связи – ПОС), а начиная с 23 ноября 2021 года участвует в проведении эксперимента в Республике Хакасия по использованию Платформы обратной связи.

Вопросы, поступающие от жителей через Портал государственных услуг на Платформу обратной связи, перенаправляются координатором общего отдела по компетенции на исполнение в структурные подразделения Администрации города Абакана. За 2021 год через ПОС поступило 345 сообщений. Такая форма переписки позволяет заявителям получить оперативную «обратную связь», что отмечается гражданами как положительный фактор, что особо значимо и востребовано было в 2021 году.

В целях исполнения Поручений Президента Российской Федерации, сформированных по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, который состоялся 01.03.2020, в городе Абакане была организована рабочая группа Муниципального центра управления (далее - МЦУ).

Муниципальный центр управления стал одним из инструментов оперативного взаимодействия с горожанами и организациями для решения городских проблем, а также консультирования по возникающим вопросам.

Рабочая группа МЦУ осуществляет мониторинг и обработку обращений граждан через платформу обратной связи, систему обратной связи и обработки сообщений, публикуемых в социальных сетях, мессенджерах и иных средствах электронной массовой коммуникации.

Координацию деятельности рабочей группы МЦУ осуществляют: Общий отдел Администрации города Абакана и Отдел по связям с общественностью и СМИ Администрации города Абакана. Организовано эффективное взаимодействие со всеми отраслевыми органами Администрации города Абакана для качественной проработки поступивших обращений от горожан и организаций.

Работа МЦУ в настоящий момент ведётся по двум основным направлениям: в системе «Платформа обратной связи» и в системе «Инцидент менеджмент».

Всего за 2021 год в МЦУ поступило 661 обращение, в том числе: через систему «Платформа обратной связи» – 345 сообщений, через систему «Инцидент менеджмент» – 316.

На официальном сайте города Абакана [abakan.rf](http://abakan.rf) представлены разделы с актуальной информацией по всем направлениям, которые могут интересовать горожан и юридические лица. Публикуются официальные заявления, сообщения, анонсы и объявления, сведения о проводимых аукционах, о публичных и общественных обсуждениях нормативных документов. Для удобства горожан на сайте отдельным разделом представлен «Справочник горожанина» с наиболее часто запрашиваемой информацией.

Всего на сайте [abakan.rf](http://abakan.rf) за 2021 год опубликованы 4717 различных материалов (в 2020 году – 4313, в 2019 году – 4153). Основная часть материалов – это новости. Общее количество новостей – 2115 (из них 1393 подготовлены сотрудниками отдела). Городским управлением Администрации города Абакана подготовлены 494 новости по разным

категориям, Управлением культуры, молодёжи и спорта Администрации города Абакана, также по разным категориям, подготовлены 228. Для сравнения – в 2020 году было подготовлено и размещено 2053 новостных материала.

Новости по категориям распределились следующим образом: «Наука и образование» – 391 (в 2020 году – 302), «Общество» – 329 (в 2020 – 432), «Культура и искусство» – 193 (в 2020 – 101), «Строительство» – 35 (в 2020 – 65), «Благоустройство» – 183 (в 2020 – 186), «Право» – 228 (в 2020 – 239), «Безопасность» – 265 (в 2020 – 349), «ЖКХ» – 82 (в 2020 – 86), «Транспорт» – 122 (в 2020 – 99), «Спорт» – 116 (в 2020 – 91), «Личности» – 48 (в 2020 – 40), «Экономика и финансы» – 67 (в 2020 – 63), «Абакану 90» – 56.

В других разделах сайта наибольший удельный вес имеют «Анонсы» – 121, «Объявления» – 523, «Документы» – 669 (это постановления Администрации города Абакана и Главы города Абакана), «Торги и аукционы» – 105, «Публичные слушания» – 48.

Многие новостные материалы, которые публикуются на сайте абакан.рф и в социальных сетях «Абакан официальный», находят своё отражение и развёртывание в средствах массовой информации: в муниципальных, региональных и федеральных СМИ. Таким образом, полагаем, что информирование граждан о деятельности органов местного самоуправления ведётся эффективно с использованием различных информационных площадок и средств коммуникации.

По данным «Яндекс.Метрика», на сайте за 2021 год было 167 тысяч посетителей, количество просмотров материалов составило 734 тыс. (за 2020 год сайт абакан.рф посетили 163 856 посетителей, количество просмотров материалов сайта составило 950 441).

В дополнение к сайту абакан.рф специалисты отдела ведут четыре паблика в социальных сетях с одним наименованием «Абакан официальный».

Социальная сеть «Одноклассники»: опубликовано в 2021 году 2382 публикации (в 2020 году – 2199 публикаций). Общее количество публикаций нарастающим итогом с 2019 года в этой социальной сети – 5482. В группе на 31 декабря 2021 года – 3524 участника (на 31.12.2020 – 3065 участников). Охвачено публикациями за отчётный период 656629 пользователей (в 2020 году – 217948 пользователей). Размещено пользователями и администраторами паблика 1624 комментария к публикациям.

В социальной сети «ВКонтакте» в течение отчётного периода средний охват пользователей в день составлял 709, охвачено публикациями 258 785 пользователей, из них 167 535 – охват подписчиков, 249 712 просмотров (в 2020 году охвачено публикациями 57391 пользователей, 919131 просмотр). Размещено за отчётный период 2815 публикаций. В группе на 31 декабря 2021 года 2963 участника (в 2020 году – 2336 участников). Размещено пользователями и администраторами паблика 1002 комментария к публикациям.

В социальной сети «Фейсбук» в течение 2021 размещено 2380 публикаций (в 2020 году размещено 2415 публикаций). В группе на 31 декабря – 1629 пользователей, в друзьях Администрации города Абакана – 4911 пользователей (в 2021 году – 968 участников, в друзьях Администрации города Абакана – 2634 пользователя). Количество просмотров – 83234. Размещено пользователями и администраторами паблика 1750 комментариев к публикациям.

В социальной сети «Инстаграм» за отчётный период размещено 693 публикации (в 2020 году – 1006 публикаций). На 31 декабря 2021 года 14023 подписчика (в 2020 году – 10776 подписчиков).

Охвачено публикациями в течение отчётного года 4 млн 420 тыс. 392. Получено и опубликовано на запросы подписчиков 8 тыс. 222 комментария (в 2020 году – 9044 комментария).

В итоге по всем социальным сетям опубликовано 12 тыс. 598 комментариев.

В 2021 году силами сотрудников отдела были обеспечены два рейтинговых голосования на цифровых платформах – на городской платформе <http://smartabakan.ru/> и на общероссийской платформе <https://19.gorodsreda.ru/>. Сотрудниками были заполнены

цифровые платформы – соответствующие сведения, описания объектов, а также в большом объеме была обеспечена информационная поддержка как собственно процедуры голосования, так и предлагаемых к благоустройству объектов.

В рейтинговых голосованиях приняли участие: на платформе <http://smartabakan.ru/> – 37848 человек, на платформе <https://19.gorodsreda.ru/> – 23967.

***Ещё один блок в цифровой трансформации в Абакане – предоставление муниципальных услуг.***

Отраслевыми органами, структурными подразделениями Администрации города Абакана и подведомственными им учреждениями по состоянию на 31 декабря 2021 года предоставляется 46 видов муниципальных услуг.

Всего в 2021 году отраслевыми органами и структурными подразделениями Администрации города Абакана и подведомственными им организациями было оказано 2000857 муниципальных услуг. Наибольшую часть этих услуг составляют обращения заявителей за получением информации о текущей успеваемости учащихся («электронный дневник») – более 1980 тыс. обращений за весь год.

Успешным направлением является получение гражданами и юридическими лицами услуг в режиме «одного окна» посредством обращения в многофункциональные центры по оказанию государственных и муниципальных услуг (МФЦ). В 2021 году согласно Соглашению о взаимодействии Администрации города Абакана с Государственным автономным учреждением Республики Хакасия «МФЦ Хакасии» на базе Абаканского территориального отдела многофункционального центра оказывалась 21 наиболее востребованная у заявителей муниципальная услуга, предоставляемая органами местного самоуправления города Абакана. Всего же жителям города обеспечена возможность получения в МФЦ 183 видов государственных и муниципальных услуг федеральных, региональных и муниципальных ведомств.

За 2021 год в Абаканском территориальном отделе были оказаны 23905 муниципальных услуг (в 2020 году - 32531). Снижение количества предоставленных услуг обусловлено введением ограничений в работе МФЦ, в связи с применением мер по предупреждению и распространению COVID-19.

Ежегодно, хоть и незначительно, но увеличивается число заявлений на получение муниципальных услуг, поданных в электронном виде. За 2021 год через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) поступило 1265 обращений, в 2020 году – 1199, в 2019 году – 1066.

Ведется постоянная работа по обеспечению достоверности и полноты сведений, внесенных в Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) и отображаемых на ЕПГУ. По состоянию на 31.12.2021 на Едином портале размещена актуальная информация о 46 муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления города Абакана и подведомственными им учреждениями. Возможность получения в электронном формате реализована для 22 муниципальных услуг. Мероприятия по переводу муниципальных услуг будут продолжены в 2022 году - еще 12 муниципальных услуг города Абакана станут полностью «электронными».

Продолжается системная работа по развитию межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг. Для получения документов и информации, которые находятся в распоряжении органов власти разных уровней, и необходимых для предоставления муниципальных услуг, на рабочих местах специалистов Администрации города Абакана установлены программные комплексы системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Обмен документов и информацией происходит в электронном виде, что упрощает порядок и значительно сокращает сроки предоставления муниципальных услуг.

Посредством СМЭВ структурные подразделения Администрации города Абакана получают документы из Росреестра, МВД, ЗАГСа, Федеральной налоговой службы,

Пенсионного фонда России, миграционной службы Министерства внутренних дел Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации. Всего в 2021 году специалисты Администрации города Абакана направили 4090 межведомственных запросов в безбумажном формате.