



ИВАНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.06.2022 г. № 673-п

г.Южа

**О создании Муниципального центра управления Южского
муниципального района**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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 года, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», Администрация Южского муниципального района постановляет:

1. Создать Муниципальный центр управления Южского муниципального района на базе отдела общественной и информационной политики Администрации Южского муниципального района и утвердить его состав (приложение 1).

2. Утвердить Положение о работе муниципального центра управления Южского муниципального района (приложение 2).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела общественной и информационной политики Капралова Владимира Николаевича.

4. Опубликовать настоящее постановление в официальном издании «Вестник Южского городского поселения», «Правовой Вестник Южского муниципального района» и на официальном сайте Южского муниципального района www.yuzha.ru.

Глава Южского муниципального района

В.И. Оврашко

Приложение №1
к постановлению
Администрации Южного
муниципального района
от 30.06.2022 г. № 673-п

**Состав Муниципального центра управления
Южного муниципального района**

№ п/п	Ф.И.О.	Наименование должности	Роль в МЦУ
1	Лелюхина Светлана Викторовна	Первый заместитель Главы Администрации	Куратор МЦУ
2	Капралов Владимир Николаевич	Начальник отдела общественной и информационной политики	Руководитель, администратор МЦУ
3	Шиков Александр Владимирович	Заместитель Главы Администрации - начальник Управления ЖКХ	Ответственный за отраслевые тематические блоки, каждый в пределах своих полномочий
	Ванягина Эльвира Александровна	Заместитель Главы Администрации, начальник финансового отдела	
	Гагаева Нина Александровна	Заместитель Главы Администрации по вопросам культуры, образования, социальной сферы, молодёжи и спорта	
	Серенина Наталья Викторовна	Председатель комитета по управлению муниципальным имуществом	
	Царёв Роман Владимирович	Директор МКУ «Управление городского хозяйства»	
	Болтухов Сергей Борисович	Начальник отдела по делам ГО и ЧС	
	Зиновьева Татьяна Валерьевна	Начальник отдела по делам культуры, туризма, молодежи и спорта	
	Бесшапошникова Елена Викторовна	Начальник отдела образования	

	Таран Татьяна Вячеславовна	Исполняющий обязанности начальника отдела экономического развития, торговли и сельского хозяйства	
	Попова Татьяна Ивановна	Заместитель начальника отдела правового обеспечения, муниципальной службы и контроля	
4	Медведева Дарья Романовна	Заместитель начальника отдела общественной и информационной политики	Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи» (ПОС)
	Маколдина Юлия Алексеевна	Специалист по связям с общественностью отдела общественной и информационной политики	
5	Медведева Дарья Романовна	Заместитель начальника отдела общественной и информационной политики	Ответственный за работу в системе «Инцидент-менеджмент»
	Маколдина Юлия Алексеевна	Специалист по связям с общественностью отдела общественной и информационной политики	
6	Медведева Дарья Романовна	Заместитель начальника отдела общественной и информационной политики	Ответственный за работу в социальных сетях
	Маколдина Юлия Алексеевна	Специалист по связям с общественностью отдела общественной и информационной политики	

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

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Южского муниципального района (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Южского муниципального района (далее – Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

1.3. МЦУ – пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.4. МЦУ представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей Администрации Южского муниципального района (далее - Администрация), подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и представителей заинтересованных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.

1.5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением 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», Уставом Южского муниципального района, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области, а также настоящим Положением.

1.6. В настоящем Положении используются следующие понятия:

- подсистема обратной связи (далее ПОС) – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;
- система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): Вконтакте, Одноклассники, иных ресурсов электронной массовой коммуникации;
- сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее 59-ФЗ);
- обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями, затрагивающие вопросы деятельности Администрации.

1.7. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений руководством Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.8. Функциями МЦУ являются:

- координация работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в орган местного самоуправления 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;
- координация взаимодействия органа местного самоуправления 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 путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

- предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования;

- предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития субъектов Российской Федерации;

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет Администрация.

2. Цели и задачи МЦУ

2.1. Целями создания и деятельности МЦУ являются:

2.1.1. Повышение уровня удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений и обращений;

2.1.2. Организация контроля и сокращение сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений руководством Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизни граждан;

2.1.3. Осуществление взаимодействия с Центром Управления Регионом Ивановской области по всем вопросам, касающимся выполнения целей и задач МЦУ;

2.1.4. Достижение рекомендуемых центром управления региона Ивановской области целевых показателей.

2.1.5. Координация работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и подведомственные муниципальные предприятия и учреждения посредством информационных систем, платформ (систем) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

2.1.6. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от жителей Южского муниципального района осуществляется с использованием информационных технологий путём:

2.1.6.1. Анализа поступающих сообщений жителей, поступивших в адрес Администрации и подведомственные муниципальные предприятия и учреждения;

2.1.6.2. Структурирования и формализации сути сообщений жителей;

2.1.6.3. Контроля сроков и качества обработки сообщений жителей, поступающих по имеющимся каналам связи;

2.1.6.4. Сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений;

2.1.6.5. Сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах.

2.2. Основными задачами МЦУ являются:

2.2.1. 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 формализацию 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.

2.2.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- работы органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;
- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.2.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании.

2.2.4. 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 и технологических сервисов, и централизованных платформ для оказания услуг, и исполнения функций.

2.2.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами.

2.2.6. проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании.

2.2.7. Осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

2.3. Задачи МЦУ, в том числе посредством информационных технологий:

2.3.1. Осуществление проверки и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

2.3.2. Осуществление взаимодействия в Администрации и подведомственных муниципальных предприятий и учреждений по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

2.3.3. Обеспечение рейтингования Администрации и подведомственных муниципальных предприятий, и учреждений по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения жителей по всем видам обратной связи;

2.3.4. Обеспечение создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений жителей муниципалитета;

2.3.5. Обеспечение создания межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей муниципалитета;

2.3.6. Выполнение иных функций, в пределах установленной компетенции.

3. Структура МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

3.1.1. Куратор МЦУ;

3.1.2. Руководитель МЦУ;

3.1.3. Администратор МЦУ;

3.1.4. Ответственные за отраслевые тематические блоки, каждый в пределах своих полномочий;

3.1.5. Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи» (ПОС);

3.1.6. Ответственный за работу в системе «Инцидент – менеджмент»;

3.1.7. Ответственный за работу в социальных сетях;

3.1.8. Иные участники МЦУ, отвечающие за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Решение о назначении руководителя МЦУ, куратора МЦУ, об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимает Глава Южского муниципального района.

3.3. Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители главы Администрации по направлениям МЦУ, которые:

3.3.1. Обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

3.3.2. Определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

3.3.3. Осуществляют контроль исполнения настоящего Положения, качества верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения участникам информационного взаимодействия по направлениям МЦУ;

3.3.4. Несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;

3.3.5. Формируют предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ и составу участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

3.4. Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи»:

3.4.1. Осуществляет функции координатора в подсистеме «Платформа обратной связи»;

3.4.2. Проводит рейтингование работы Администрации с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций, в части работы подсистемы «Платформа обратной связи»;

3.4.3. Анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через подсистему обратной связи, выявляет причины и факторы роста количества обращений;

3.4.4. Обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи, в части подсистемы «Платформа обратной связи».

3.5. Ответственный за работу в системе «Инцидент – менеджмент»: осуществляет функции координатора в системе;

3.5.1. Проводит рейтингование работы Администрации (отраслевых (функциональных) органов Администрации и подведомственных муниципальных предприятий и учреждений) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций, в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

3.5.2. Анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

3.5.3. Обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент»;

3.5.4. Организует мониторинг публикаций и комментариев в социальных сетях, связанных с деятельностью ОМСУ, их ранжирование по важности, критичности, сортировку по отраслевым направлениям;

3.5.5. запрашивает информацию у ответственных за отраслевые тематические блоки для подготовки ответа на публикации и комментарии;

3.5.6. Направляет выявленные обращения жителей Ответственным за тематические блоки для принятия мер и запрашивает информацию у Ответственных за отраслевые блоки о принятых мерах;

- 3.5.7. Организует работу в системе «Инцидент менеджмент»;
- 3.5.8. Курирует обратную связь в социальных сетях.

4. Организация деятельности МЦУ

4.1 Для организации работы МЦУ постановлением Администрации назначается куратор МЦУ.

4.2. Куратором МЦУ является заместитель главы Администрации.

Координатор МЦУ:

утверждает персональный состав отраслевых тематических блоков МЦУ, определяет ответственных за отраслевые тематические блоки, а также состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ;

контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ.

координирует взаимодействие Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений в рамках МЦУ;

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;

организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования город Город и со своим участием.

осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;

осуществляет разработку и представление на утверждение центру управления регионом Ивановская область (далее ЦУР) планов развития и эксплуатации МЦУ;

реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего регламента;

осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории Южского муниципального района;

осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных), территориальных органов Администрации.

4.3 Порядок работы и информационного взаимодействия МЦУ:

выполняет свои функции во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации, ответственными получателями Южского муниципального района, ЦУРом;

обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на

обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей Южского муниципального района;

предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

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

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

вопросы, не относящиеся к полномочиям Администрации, ответственными специалистами МЦУ перенаправляются в соответствующие органы посредством информационной системы «Подсистема обратной связи».