|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области  от № |

Положение

о муниципальном центре управления

Суровикинского муниципального района

Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.1.1. Платформа обратной связи - подсистема федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", обеспечивающая единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации с использованием рубрикатора определенных жизненных ситуаций, оперативный анализ и контроль поступающих обращений, сроков рассмотрения и исполнения, обратную связь от заявителя в отношении удовлетворенности полученным ответом и решением его вопроса, реагирование на обращения пользователей в социальных сетях.

1.1.2. Система "Медиалогия Инцидент" - подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3. Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=05.04.2022) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.1.4. Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями.

1.2. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы муниципального центра управления Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее – МЦУ Суровикинского муниципального района).

1.3. МЦУ Суровикинского муниципального района - специализированный пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.4. МЦУ Суровикинского муниципального района представляет собой рабочую группу из представителей администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее - администрация Суровикинского муниципального района), ее структурных подразделений, ответственных за работу с обращениями и сообщениями от организаций и граждан (далее - обращения и сообщения), поступающими в администрацию Суровикинского муниципального района по каналам связи с использованием инфраструктуры электронного правительства, платформы обратной связи и обработки сообщений и мессенджеров, представителей иных организаций.

1.5. МЦУ Суровикинского муниципального района осуществляет координацию работ по обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих в администрацию Суровикинского муниципального района по каналам связи с использованием инфраструктуры электронного правительства, платформы обратной связи и обработки сообщений и мессенджеров.

1.6. В своей деятельности МЦУ Суровикинского муниципального района руководствуется [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875&date=05.04.2022) Российской Федерации, федеральными, областными и муниципальными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1. Основная цель и задачи

МЦУ Суровикинского муниципального района

2.1. Основная цель МЦУ Суровикинского муниципального района - повышение удовлетворенности жителей Суровикинского муниципального района Волгоградской области посредством создания, внедрения, сопровождения и развития надежной автоматизированной программно-технической и коммуникационной среды, обеспечение контроля за решением проблем жителей района и получением ими качественных и своевременных ответов на обращения и сообщения.

2.2. Основными задачами МЦУ Суровикинского муниципального района являются:

- анализ поступающих обращений и сообщений;

- структурирование и формализация сути обращений и сообщений;

- контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений, поступающих по каналам связи;

- сбор информации об удовлетворенности жителей Суровикинского муниципального района Волгоградской области результатами обработки их обращений и сообщений;

- организация взаимодействия структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района, муниципальных предприятий и учреждений с организациями и гражданами, направившими обращения и сообщения;

- оперативное взаимодействие с ответственными руководителями структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района, муниципальных предприятий и учреждений по сферам деятельности и тематикам обращений и сообщений;

- формирование сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в координируемых отраслях (сферах деятельности);

- создание рекомендаций по взаимодействию структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района, муниципальных предприятий и учреждений с организациями и гражданами, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления;

- разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

- интеграция муниципальных информационных систем в подсистеме "Платформа обратной связи".

3. Права и функции МЦУ Суровикинского муниципального района

3.1. МЦУ Суровикинского муниципального района для осуществления возложенных на него задач имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращений и сообщений документы и материалы, статистические данные, аналитические справки и другие материалы от структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района, муниципальных предприятий и учреждений по вопросам, связанным с обращениями и сообщениями.

3.2. МЦУ Суровикинского муниципального района осуществляет следующие функции:

- организует работу по сбору, анализу и систематизации поступающих обращений и сообщений;

- обеспечивает взаимодействие с проектным офисом "Центр управления регионом" Волгоградской области в рамках компетенции Суровикинского муниципального района Волгоградской области;

- обеспечивает работу администрации Суровикинского муниципального района в системе "Медиалогия Инцидент" и подсистеме "Платформа обратной связи" (осуществляет функцию координатора);

- проводит анализ обращений и сообщений, поступивших в адрес структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района посредством системы "Медиалогия Инцидент", подсистемы "Платформа обратной связи";

- структурирует и формализует суть обращений и сообщений;

- на основании анализа поступающих обращений и сообщений размещает актуальный информационный контент, связанный с ключевыми сферами деятельности города, в том числе посредством автоматизированной системы публикации постов "Госпаблики";

- осуществляет контроль соблюдения сроков и качества обработки обращений и сообщений, поступающих по указанным каналам связи;

- проводит сбор и анализ информации об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и сообщений;

- обеспечивает взаимодействие руководителей структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района, муниципальных предприятий и учреждений, ответственных за работу отраслевых блоков МЦУ Суровикинского муниципального района, с организациями и гражданами, направившими в администрацию Суровикинского муниципального района обращения и сообщения;

- предоставляет по запросу Центра управления регионом в Волгоградской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ Суровикинского муниципального района;

- осуществляет иные функции, необходимые для эффективного функционирования МЦУ Суровикинского муниципального района.

1. Организация деятельности

МЦУ Суровикинского муниципального района

4.1. Структура МЦУ Суровикинского муниципального района:

4.1.1. Координатор - определяет основные направления развития МЦУ Суровикинского муниципального района.

4.1.2. Руководитель:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ Суровикинского муниципального района;

- организует сбор, анализ и систематизацию обращений и сообщений, поступающих по всем каналам связи;

- координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ Суровикинского муниципального района;

- обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ Суровикинского муниципального района.

4.1.3. Ответственный за работу в системе "Инцидент менеджмент".

4.1.4. Ответственный за работу в подсистеме "Платформа обратной связи".

4.1.5. Ответственный за размещение информации в социальных сетях.

4.1.6. Иные участники МЦУ Суровикинского муниципального района, отвечающие за работу по направлениям (при необходимости).

4.2. Состав рабочей группы, координатор и руководитель МЦУ Суровикинского муниципального района определяется распоряжением администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области.

4.3. МЦУ Суровикинского муниципального района;

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

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений;

- осуществляет анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа координатору МЦУ Суровикинского муниципального района;

- обеспечивает оценку деятельности администрации Суровикинского муниципального района, муниципальных предприятий и учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

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

4.4. МЦУ Суровикинского муниципального района разрабатывается план мероприятий (дорожная карта) по устранению причин, способствующих большому количеству обращений (сообщений) граждан, поступающих в администрацию Суровикинского муниципального района.