|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ к постановлению администрации Суровикинского муниципального района от 05 мая 2022 г. №362 |

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Суровикинского

муниципального района Волгоградской области

1. Общие положения

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

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

Единый портал - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая функции, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

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;

система «Медиалогия Инцидент» - подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации;

 центр управления регионом в Волгоградской области – региональный проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется постановлением Губернатора Волгоградской области от 01.12.2020 № 755 «О создании Центра управления регионом в Волгоградской области»;

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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

обращения – предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в органы и организации.

Сообщения, направляемые гражданами и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

центр компетенций - автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "Диалог Регионы", осуществляющая деятельность по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях, выполняющая функции оператора информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов, созданных и эксплуатируемых для создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, создания и функционирования аналогичных центров в муниципальных образованиях.

1.3. МЦУ – проектный офис, создание и координация деятельности которого осуществляется центром компетенций и регламентируется настоящим Положением, осуществляющий:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее – администрация Суровикинского муниципального района) 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;

координацию взаимодействия администрации Суровикинского муниципального района 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 через взаимодействие с органами и юридическими лицами;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Суровикинского муниципального района Волгоградской области;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области.

1.4. Координация работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений осуществляется путем:

анализа поступающих обращений и сообщений;

структурирования и формализации обращений и сообщений (при необходимости);

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращении (сообщении);

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений;

методического сопровождения деятельности структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района и организаций по оптимизации процессов обработки обращений и сообщений в части сроков и порядка их рассмотрения, по повышению качества взаимодействия структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района и организаций в обработке сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

1.5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, а также настоящим Положением.

1. Основная цель и задачи МЦУ

2.1. Основная цель МЦУ - 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 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 Платформе обратной связи.

3. Права и функции МЦУ

3.1. МЦУ 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 осуществляет следующие функции:

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

- обеспечивает взаимодействие с центром управления регионом в Волгоградской области в рамках компетенции Суровикинского муниципального района Волгоградской области;

- обеспечивает работу администрации Суровикинского муниципального района в системе «Медиалогия Инцидент» и Платформе обратной связи;

- проводит анализ обращений и сообщений, поступивших в адрес структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района посредством системы «Медиалогия Инцидент», Платформы 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 района, 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, 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;

- осуществляет иные функции, необходимые для эффективного функционирования МЦУ.

1. Организация деятельности МЦУ

4.1. Структура МЦУ:

4.1.1. Куратор:

 - определяет основные направления развития МЦУ;

 - координирует деятельность структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района и МЦУ в соответствии с разграничением полномочий;

 - привлекает к работе МЦУ представителей заинтересованных структурных подразделений администрации Суровикинского муниципального района, а также иных организаций;

 - осуществляет общую координацию деятельности участников МЦУ, в том числе координацию процессов межведомственного взаимодействия;

 - утверждает показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУ, и несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ;

 - согласовывает планы работы МЦУ и утверждает отчетные документы;

 - осуществляет общий контроль за деятельностью МЦУ;

 - отвечает за организацию взаимодействия МЦУ с центром управления регионом в Волгоградской области.

4.1.2. Руководитель:

 - осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;

 - отвечает за достижение основных показателей работы МЦУ;

 - готовит предложения по формированию Плана мероприятий по развитию МЦУ и обеспечивает его ежегодную актуализацию;

 - обеспечивает методическое сопровождение деятельности МЦУ в соответствии с поставленными перед МЦУ задачами;

 - несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности МЦУ;

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

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

4.1.3. Ответственные за отраслевые блоки:

 - обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

 - обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

 - обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;

 - обеспечивают разработку паспортов проектов (программ)/ планов мероприятий («дорожных карт») по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

 - обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

 - представляют руководителю МЦУ информацию для подготовки сводных планов и отчетов;

 - осуществляют подготовку отчетов о реализации мероприятий по внедрению рекомендаций МЦУ;

 - определяют специалистов отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

 - несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности отраслевых блоков.

4.1.4. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», размещение информации в социальных сетях, взаимодействие с масс-медиа.

4.1.5. Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи».

4.1.6. Иные участники МЦУ, отвечающие за работу по социально-значимым блокам, направлениям (при необходимости).

4.2. Состав рабочей группы, куратор и руководитель МЦУ определяются распоряжением администрации Суровикинского муниципального района.

4.3. МЦУ:

- 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 куратору МЦУ;

- осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков;

- 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. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «BI: ЦУР РФ» (ИАС «BI: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204.