Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Харовского муниципального района

от 04.05.2022 г. № 542

ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления

Харовского муниципального района

1. Общие положения

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

координацию 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;

координацию 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.

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Харовского 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 (проектный офис) из представителей администрации Харовского 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. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений, поступающих в Администрацию, осуществляющие публично значимые функции муниципальные учреждения, иные организации и должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства для оформления жалоб, обращений, предложений, включая платформу «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – ПОС), муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации.

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

анализа поступающих обращений и сообщений;

структурирования и формализации сообщений и обращений (при необходимости);

контроля сроков и качества обработки сообщений и обращений;

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

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

сводного анализа результатов обработки сообщений и обращений.

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 Харовского муниципального района по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.8. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Вологодской области, Уставом муниципального образования, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет администрация Харовского муниципального района.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения посредством информационных систем, платформ (систем) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

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

анализа сообщений жителей, поступивших в адрес Администрации и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения;

структурирования и формализации сути сообщений жителей;

контроля сроков и качества обработки сообщений жителей, поступающих по имеющимся каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений;

сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Задачами муниципального центра управления являются:

а) 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;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) 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;

г) 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;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

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

2.4. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий:

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

осуществляет взаимодействие в Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделениях по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивает рейтингование Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения жителей по всем видам обратной связи;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений жителей Харовского муниципального района;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей Харовского муниципального района, разработку дорожных карт по устранению первопричин сообщений граждан;

обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам МЦУ, подготавливает предложения по усилению структуры и состава МЦУ;

выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

3. Структура рабочей группы МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

куратора МЦУ;

руководителя МЦУ;

исполнителя МЦУ;

администратора МЦУ;

отраслевые тематические блоки;

платформу обратной связи;

автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент»;

иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Решение о назначении куратора МЦУ, администратора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимает руководитель администрации Харовского муниципального района.

3.3. Куратор МЦУ:   
Деятельность МЦУ курирует первый заместитель руководителя администрации Харовского муниципального района, который:

определяет основные направления работы и развития 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;

готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности МЦУ;

3.4. Руководитель МЦУ:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. Исполнитель МЦУ:

взаимодействует с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

оперативно реагирует по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами и организациями;

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации

анализ обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

3.6. Администратор МЦУ – технический специалист, который:

обеспечивает техническое развитие МЦУ;

отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;

отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;

организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;

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

отвечает за организацию взаимодействия с Комитетом информационных технологий и телекоммуникаций Вологодской области при создании, организации деятельности и развитии МЦУ;

3.7. Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители руководителя администрации по направлениям МЦУ, которые:

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;

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

4. Осуществление деятельности МЦУ

4.1. МЦУ:

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

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

осуществляет автоматический анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа куратору МЦУ;

обеспечивает оценку деятельности администрации, муниципальных 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.

Приложение к Положению

о Муниципальном центре управления

Харовского муниципального района

СОСТАВ

Муниципального центра управления

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Наименование должности | Роль в МЦУ |
| 1 | Кораблев Сергей Леонидович | Первый заместитель руководителя администрации Харовского муниципального района | Куратор |
| 2 | Карлова Ольга Николаевна | Управляющий делами администрации Харовского муниципального района, начальник отдела организационной работы | Руководитель |
| 3 | Волохова Светлана Вячеславовна | Главный специалист по работе с обращениями граждан и СМИ администрации Харовского муниципального района | Исполнители |
| 4 | Зваров Юрий Сергеевич  Розанова Олеся Александровна | Инженер-программист по информационным технологиям и защите информации администрации Харовского района  Инженер-программист по информационным технологиям и защите информации администрации Харовского района | Администраторы |
| 5 | Рябков Сергей Валентинович | Заместитель руководителя администрации Харовского муниципального района по правовым и организационным вопросам | Ответственный за правовое обеспечение |
| 6 | Шахов Александр Геннадьевич | Заместитель руководителя администрации Харовского муниципального района, начальник отдела по социальным вопросам и профилактике правонарушений | Ответственный за здравоохранение и социальную защиту |
| 7 | Белов Александр Валериевич | Заместитель руководителя администрации Харовского муниципального района по вопросам жилищно-коммунального хозяйства | Ответственный за энергетику, жилищно-коммунальное хозяйство и твердые коммунальные отходы |
| 8 | Михеев Валерий Адрианович | Начальник отдела городского хозяйства администрации Харовского муниципального района | Ответственный за городское хозяйство, дороги и транспорт |
| 9 | Зайцева Нина Валерьевна | Начальник отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Харовского муниципального района | Ответственный за строительство |
| 10 | Окулова Ангелина Алексеевна | Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации Харовского муниципального района | Ответственный за архитектуру и градостроительство |
| 11 | Теребова Наталия Викторовна | Председатель комитета по управлению муниципальным имуществом Харовского муниципального района | Ответственный за муниципальное имущество и земельные отношения |
| 12 | Громова Елена Васильевна | Начальник управления образования администрации Харовского муниципального района | Ответственный за сферу образования |
| 13 | Спасская Ирина Сергеевна | Начальник управления культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Харовского муниципального района | Ответственный за культуру и спорт |
| 14 | Говорухин Сергей Александрович | Начальник отдела по МП, решению задач в области ГО, защите населения и территории от ЧС администрации Харовского муниципального района | Ответственный за гражданскую оборону и чрезвычайные ситуации |
| 15 | Гридякин Олег Иванович | Начальник отдела по экономическому развитию и инвестициям администрации Харовского муниципального района | Ответственный за экономическое развитие и инвестиции |