УТВЕРЖДЕНО

постановлением Главы Бабаевского муниципального района

от 07.12.2021 № 111

(Приложение 1)

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления

Бабаевского муниципального района

1. Общие положения

* 1. Муниципальный центр управления Бабаевского муниципального района (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.
  2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Бабаевского муниципального района (далее – Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.
  3. МЦУ – специализированный пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.
  4. МЦУ представляет собой межведомственную рабочую группу (проектный офис) из представителей органов местного самоуправления Бабаевского 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.
  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.
  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. 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.
  2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Вологодской области, Уставом администрации Бабаевского муниципального района, а также настоящим Положением.
  3. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет администрация Бабаевского муниципального района.

1. Задачи и функции МЦУ
   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. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от жителей Бабаевского 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.

* 1. Основными задачами МЦУ являются:

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей муниципального образования;

формирование оценки работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений на территории муниципального образования, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями муниципального образования;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями муниципалитета, предложений по разработке соответствующих сервисов;

выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с Администрацией и подведомственными структурными (отраслевыми) подразделениями;

осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения;

* 1. 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 муниципалитета;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей муниципалитета, 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 МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

куратора МЦУ;

руководителя МЦУ;

исполнителя МЦУ;

администратора МЦУ;

ответственных за отраслевые тематические блоки;

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

Программные аппаратные средства по обеспечению деятельности МЦУ включают в себя:

- ПОС,

- автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент».

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 глава муниципального образования.

3.3. Куратор МЦУ:

Деятельность МЦУ курирует один из заместителей руководителя администрации муниципального образования (один из заместителей главы муниципального образования), 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 разработку и представление на утверждение координатору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;

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

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.

5. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

5.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с органами местного самоуправления Бабаевского муниципального района.

МЦУ:

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

2) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей;

3) совместно с руководителями отраслевых блоков обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

а) ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

б) разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

в) формирования и внедрения в работу ответственных по отраслевым блокам лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в Бабаевском муниципальном районе;

УТВЕРЖДЕН

постановлением Главы Бабаевского муниципального района

от 07.12.2021 № 111

(Приложение 2)

**СОСТАВ**

**Муниципального центра управления**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ФИО** | **Наименование должности** | **Роль в МЦУ** |
| 1. | Парфенова Елена Евгеньевна | Заместитель руководителя администрации района, руководитель аппарата - управляющий делами администрации района | Руководитель, куратор |
| 2. | Лепеса Юлия Юрьевна | Помощник Главы Бабаевского муниципального района | Исполнитель |
| 3. | Белякова Наталья Александровна | Заведующий отделом по информационному обеспечению и защите информации управления делами администрации района | Администратор |
| 4. | Морозов Павел Борисович | Временно исполняющий обязанности руководителя администрации района | Ответственные за отраслевые тематические блоки |
| 5. | Ахутина Лариса Робертовна | Заместитель руководителя администрации района по социальным вопросам |
| 6. | Морозова Елена Васильевна | Заместитель руководителя администрации района, начальник финансового управления администрации района |
| 7. | Быстрова Елена Васильевна | Начальник управления образования администрации района |
| 8. | Веселова Елена Викторовна | Председатель комитета физической культуры и спорта администрации района |
| 9. | Марков Денис Сергеевич | Председатель комитета по строительству, ЖКХ, транспорту и дорожной деятельности администрации района |
| 10. | Филюкова Татьяна Федоровна | Начальник отдела сельского хозяйства администрации района |
| 11. | Главы поселений и руководитель администрации города Бабаево |  |