

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДА СОРСКА**

**РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ**

**ХАКАС РЕСПУБЛИКАЗЫ**

**СОРЫҒ ГОРОДТЫҢ**

**УСТАҒ – ПАСТАА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«17» 05. 2022 № 219-п.

О создании Муниципального

центра управления администрации

города Сорска

         В соответствии с Федеральным законом 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 (в ред. Постановления Правительства РФ от 26.02.2022 №251) «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», руководствуясь Уставом муниципального образования город Сорск, администрация города Сорска

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Создать Муниципальный центр управления администрации города Сорска (далее-МЦУ).

2.Утвердить МЦУ в следующем составе:

−Кузьмин Александр Михайлович - первый заместитель главы администрации города Сорска», куратор (руководитель) МЦУ;

−Шадрова Е.С. – главный специалист технической группы администрации города Сорска, ответственная за работу администрации в системе «Инцидент менеджмент», работу ОМСУ в системе «Платформа обратной связи»;

−Грищенко Степан Дмитриевич – главный специалист УКМСиТ администрации города Сорска (пресс-секретарь), ответственный за работу в системе «Госпаблики».

3.Утвердить Положение о МЦУ (Приложение № 1).

4.Настоящее постановление опубликовать в информационном бюллетене «Сорский городской вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Сорска.

5.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города Сорска В.Ф. Найденов

Приложение 1

к постановлению администрации

города Сорска

от «17» 05. 2022г. № 219 -п

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о муниципальном центре управления**

в муниципальном образовании город Сорск Республики Хакасия

1. **Общие положения и задачи**
   1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:
      1. Единый портал - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая функции, предусмотренные [постановлением](http://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=410841&date=25.03.2022) Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
      2. Платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема Единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в органы местного самоуправления и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах субъекта Российской Федерации, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;
      3. Инцидент менеджмент — это подсистема Единого портала для обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей ВКонтакте, Одноклассники) и иных ресурсов электронной массовой коммуникации;

1.1.4 План («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан - карта решения проблем, представленная в виде схемы и последовательно изложенного перечня мероприятий, направленных на устранение причин обращений и сообщений граждан по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества, а также сокращение сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц органов местного самоуправления;

1.1.5 «BI ЦУР РФ» (Тепловая карта) – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения   
обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития.

1.1.6 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

1.1.7 Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

1.1.8 Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) - формируемый по решению органа местного самоуправления на территории муниципального образования проектный офис (рабочая группа), создание и координация деятельности которого осуществляется центром компетенций и регламентируется нормативным правовым актом органа местного самоуправления;

1.1.9 Куратор (руководитель) муниципального центра управления - должностное лицо органа местного самоуправления или подведомственного ему учреждения, на которое нормативным правовым актом органа местного самоуправления возложены функции руководителя муниципального центра управления – первый заместитель главы города Сорска;

* 1. Задачами МЦУ являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес администрации города Сорска;

структурирование и формализация 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 администрации города Сорска и подведомственных организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы администрации города Сорска и подведомственных организаций для отчета Главе города Сорска;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации администрации города Сорска и подведомственных 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 администрации города Сорска и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы администрации города Сорска 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.

* 1. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.4 В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ №1844, а также настоящим Положением.

1. **Структура МЦУ**

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор (руководитель) МЦУ;

б) ответственный за работу администрации города Сорска в системе «Инцидент менеджмент»;

в) ответственный за работу администрации города Сорска в системе «Платформа обратной связи».

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2 Куратор (руководитель) МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ и осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ и обеспечивает реализацию задач МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;

г) координирует деятельность администрации города Сорска при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ и координирует взаимодействие подразделений администрации города Сорска и подведомственных учреждений с ЦУР субъекта РФ, с гражданами и организациями по направлениям деятельности МЦУ;

д) обеспечивает решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4 Ответственный за работу администрации города Сорска в системе «Инцидент менеджмент»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы администрации города Сорска (подразделений администрации) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.5 Ответственный за работу администрации города Сорска в системе «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы администрации города Сорска (подразделений администрации) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».

1. **Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования и Центром управления региона Республики Хакасия (далее – ЦУР).

3.2 МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе города Сорска;

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

в) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

– ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

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

– формирования и внедрения в работу лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

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

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