# 



АДМИНИСТРАЦИЯ кожевниковского района

распоряжение

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **№**\_\_\_\_\_\_\_

# **с. Кожевниково Кожевниковского района Томской области**

|  |  |
| --- | --- |
| О создании рабочей группы - муниципальный центр управления  Администрации Кожевниковского района | |
|  |
| Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от [01.03.2020](http://01.03.2020) № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года,  [1.Создать](http://1.Создать) межведомственную рабочую группу - муниципальный центр управления Администрации Кожевниковского района (далее по тексту - МЦУ) в составе:  1)Юркин Сергей Викторович, заместитель Главы Кожевниковского района по социальной политике - начальник отдела по культуре, спорту, молодежной политике и связям с общественностью - руководитель - куратор МЦУ;  2)Бирюкова Ирина Анатольевна, управляющий делами Администрации Кожевниковского района - заместитель руководителя - куратора МЦУ, ответственный за работу в ПОС (единой цифровой платформы обратной связи);  3) Соболева Елена Борисовна, ведущий специалист по документообороту и контролю за исполнением документов Администрации Кожевниковского района - ответственный за работу в ПОС (единой цифровой платформы обратной связи);  4)Гарагуля Вячеслав Александрович, главный специалист по организации деятельности и взаимодействию с сельскими поселениями Администрации Кожевниковского района - ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент»;  5) Иноземцева Наталья Николаевна, ведущий специалист отдела по культуре, спорту, молодежной политике и связям с общественностью Администрации Кожевниковского района - ответственный за работу в СМИ и социальных сетях;  2. Утвердить Положение о межведомственной рабочей группе - муниципальный центр управления Администрации Кожевниковского района согласно приложению к настоящему распоряжению;  3.Заместителям Главы Кожевниковского района, начальникам структурных подразделений Администрации района оперативно и своевременно предоставлять ответственным должностным лицам МЦУ, проекты ответов по решению вопросов, поступивших в сообщениях, обращениях, согласно полномочий и с учетом вышеуказанного Положения.  4. Заместители Главы района, начальники структурных подразделений Администрации района несут персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проектах ответов на сообщения, обращения, а также за соблюдение сроков их предоставления ответственным должностным лицам МЦУ;  5.Рекомендовать Главам сельских поселений оперативно и своевременно предоставлять ответственным должностным лицам МЦУ, проекты ответов по решению вопросов, поступивших в сообщениях, обращениях, согласно полномочий и с учетом вышеуказанного Положения.  6.Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления Кожевниковского района.  7. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.  8. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы Кожевниковского района по социальной политике - начальника отдела по культуре, спорту, молодежной политике и связям с общественностью Юркина С.В.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Глава Кожевниковского района А.А.Малолетко   |  |  | | --- | --- | | Начальник отдела  правовой и кадровой работы  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.И.Савельева  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. |  | |   И.А.Бирюкова  838244 (22345) | |
|  | |

ПРИЛОЖЕНИЕ

к распоряжению

Администрации Кожевниковского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ   
о межведомственной рабочей группе - муниципальный центр управления Администрации Кожевниковского района

1. **Общие положения и задачи**

1.1. Для целей настоящего Положения применяются следующие основные понятия:

1.1.1 ***Платформа обратной связи*** (далее – ПОС) – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

1.1.2 ***Система «Инцидент Менеджмент»*** — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3 ***«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.

1.1.4 ***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).

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

1.2. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является межведомственной рабочей группой, осуществляющей следующие задачи:

1.2.1 координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее – граждане и организации), поступающих в органы местного самоуправления муниципального образования «Кожевниковский район»;

(далее – муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее – ответственные получатели), включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

1.2.2 оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

1.2.3 сбор, обработку, аналитику и предоставление информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

1.2.4 мониторинг и аналитику сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также участие в сборе информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

1.2.5 выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, ускорение решений проблем;

1.2.6 создание рекомендаций по взаимодействию структурных подразделений Администрации Кожевниковского района с гражданами и организациями;

1.2.7 участие в создании автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

1.2.8 разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

1.2.9 участие в интеграции муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «BI ЦУР РФ».

1.3. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческих решения, оперативной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.  
1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации и Томской области, а также настоящим Положением.

**2. Структура МЦУ**

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) руководитель - куратор МЦУ Администрации Кожевниковского района[[1]](#footnote-2)\*;

б) заместитель руководителя - куратора МЦУ Администрации Кожевниковского района, ответственный за работу в ПОС;

в) ответственный за работу Администрации Кожевниковского района в ПОС;

б) ответственный за работу Администрации Кожевниковского района в системе «Инцидент менеджмент»;

в) ответственный за работу Администрации Кожевниковского района в СМИ и соцсетях.

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

2.2. Руководитель - куратор МЦУ:

а) определяет основные направления деятельности и развития МЦУ;

б) обеспечивает решение задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.3. Заместитель руководителя - куратора МЦУ, ответственный за работу в ПОС:

а) координирует взаимодействие структурных подразделений, должностных лиц Администрации Кожевниковского района, ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

б) координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы ПОС.

2.4. Ответственный за работу Администрации Кожевниковского района в ПОС:

а) организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по каналам связи (e-mail и сайт Администрации района, ССТУ, ОНФ, ПОС);

б) курирует сроки получения и сроки предоставления ответов на поступающие от граждан и организаций обращения и сообщения по вышеперечисленным каналам связи.

2.5 Ответственный за работу Администрации Кожевниковского района в системе «Инцидент Менеджмент»:

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

б) проводит своевременный анализ, рейтингование работы органов местного самоуправления с обратной связью по сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент Менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества сообщений.

2.6. Ответственный за работу Администрации Кожевниковского района в СМИ и социальных сетях:

а) осуществляет функции координатора по работе со СМИ и аккаунтами органов местного самоуправления;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления в социальных сетях.

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

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации Кожевниковского района, администрациями сельских поселений, подведомственными учреждениями и организациями, Центром управления региона Томской области (далее – ЦУР).

3.2 МЦУ:

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

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) совместно со специалистами ЦУР Томской области обеспечивает создание межведомственных механизмов для ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

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

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

Рассылка:

1. Бирюкова И.А.;
2. Заместители Главы района;
3. Главы сельских поселений;
4. Начальники структурных подразделений Администрации района;
5. Соболева Е.Б.;
6. Гарагуля В.А.;
7. Иноземцева Н.Н.

1. \* должностью не ниже заместителя главы администрации муниципального района [↑](#footnote-ref-2)