

Администрация Сямженского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.05.2022г. № 141
с. Сямжа Вологодской области

О создании муниципального центра управления Сямженского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления января 2020 года, во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 «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», во исполнение Постановления Губернатора Вологодской области от 13 августа 2020 года № 205 «О создании и функционировании Центра управления регионом Вологодской области», в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Создать муниципальный центр управления Сямженского муниципального района (далее также – МЦУ). Разместить МЦУ в здании администрации Сямженского муниципального района по адресу: Вологодская область, Сямженский район, с. Сямжа, ул. Румянцева, д.20.

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления Сямженского муниципального района согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Заместителю руководителя администрации Сямженского муниципального района закрепить сотрудников структурных подразделений администрации Сямженского муниципального района для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям. Обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, направленных на работу в МЦУ.

4. Возложить обязанности куратора МЦУ на заместителя руководителя администрации Сямженского муниципального района.

5. Возложить обязанности руководителя МЦУ на Кондакову Марину Сергеевну, заведующего отделом организационной и кадровой работы администрации Сямженского муниципального района.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

7. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации Сямженского муниципального района [http://сямженский - район.рф](http://сямженский-район.рф) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8. Информацию о размещении настоящего постановления на официальном сайте Администрации Сямженского муниципального района опубликовать в газете «Восход».

Заместитель руководителя администрации
Сямженского муниципального района

И.М. Курочкина

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления
Сямженского муниципального района

1. Общие положения

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

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Сямженского 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 Сямженского муниципального района (далее - Администрация), органов местного самоуправления района, 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 подготовки ответов и 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 Сямженского 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 Сямженского муниципального района, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет Администрация.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию, органы местного самоуправления 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 Сямженского 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 и подготовки ответов на сообщения жителей;

сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений и подготовки ответов на сообщения жителей

сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Основными задачами МЦУ являются:

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

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 Сямженского муниципального района, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

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

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

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

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

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 Сямженского муниципального района;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей Сямженского 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 Сямженского муниципального района.

3.3. Куратор МЦУ:

Деятельность МЦУ курирует заместитель руководителя администрации Сямженского 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;

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

осуществляет 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 – должностные лица 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.

СОСТАВ
Муниципального центра управления
Сямженского муниципального района

№ п/п	ФИО	Наименование должности	Роль в МЦУ
1	Курочкина Ирина Мечиславовна	Заместитель руководителя администрации Сямженского муниципального района	Куратор
2	Кондакова Марина Сергеевна	Заведующий отделом организационной и кадровой работы администрации Сямженского муниципального района	Руководитель
3	Лызлов Михаил Сергеевич	Заведующий отделом информационного, программного обеспечения и защиты информации администрации Сямженского муниципального района	Администратор
4	Кузовлева Ирина Олеговна*	Начальник Управления образования Сямженского муниципального района	Исполнители по отраслевым блокам
	Самохвалова Наталия Николаевна*	Начальник Управления финансов Сямженского муниципального района	
	Клопова Марина Алексеевна	Заведующий отделом экономики и муниципальных заказов администрации Сямженского муниципального района	
	Кочкина Елена Александровна	Председатель комитета по управлению имуществом администрации Сямженского муниципального района	
	Рахманова Ольга Сергеевна*	Помощник председателя Представительного Собрания Сямженского муниципального района	
	Кондакова Марина Сергеевна	Заведующий отделом организационной и кадровой работы администрации Сямженского муниципального района	
	Курочкин Антон Леонидович	Заведующий юридическим отделом администрации Сямженского муниципального района	
	Кондрашов Сергей Анатольевич	Заведующий отделом мобподготовки, по делам ГО и ЧС администрации Сямженского муниципального района	
	Зобнина Светлана Геннадьевна	Заведующий отделом культуры, спорта и молодежной политики администрации Сямженского муниципального района	
	Коробова Валентина Витальевна	Заведующий отделом сельского хозяйства администрации Сямженского	

		муниципального района	
	Шаверина Людмила Александровна	Заведующий отделом строительства, ЖКХ и архитектуры администрации Сямженского муниципального района	
	Кочина Татьяна Геннадьевна	Заведующий отделом архива и делопроизводства администрации Сямженского муниципального района	
	Гнездилова Юлия Владимировна	Заведующий отделом природных ресурсов и охраны окружающей среды администрации Сямженского муниципального района	
	Каштанова Татьяна Николаевна	Главный специалист администрации Сямженского муниципального района (по делам несовершеннолетних)	
	Мальшева Елена Николаевна	Главный специалист (по опеке и попечительству) администрации Сямженского муниципального района	
	Кургина Нина Ивановна*	Председатель Сямженского районного отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов	
	Житков Сергей Геннадьевич*	Глава сельского поселения Сямженское Сямженского муниципального района	
	Копосов Олег Валентинович*	Глава сельского поселения Ногинское Сямженского муниципального района	
	Пантин Сергей Павлович*	Глава сельского поселения Двиницкое Сямженского муниципального района	
	Гнездилова Ксения Владимировна*	Глава сельского поселения Раменское Сямженского муниципального района	