



УПРАВА
муниципального района “Барятинский район”
Калужской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.06.2022

с. Барятино

№ 268

**О создании муниципального центра
управления муниципального
района «Барятинский район»**

В соответствии с Федеральными законами 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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», Управа муниципального района "Барятинский район"

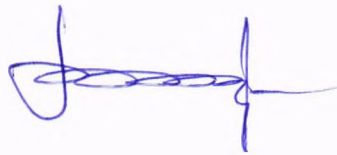
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального района «Барятинский район».
2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления муниципального района «Барятинский район».
3. Назначить куратором и руководителем муниципального центра муниципального района «Барятинский район» заместителя руководителя Управы муниципального района «Барятинский район» Иванова В.Н.
4. Возложить обязанности по работе в мониторинговой системе «Инцидент-менеджмент», работе с сообщениями, поступающими через Единый портал государственных и муниципальных услуг, ведению аккаунтов Управы муниципального района «Барятинский район», ведению аккаунта руководителя Управы муниципального района «Барятинский район» в социальных сетях и работе в системе «Госпаблики» на ведущего эксперта по информационным технологиям отдела организационно-контрольной и архивной работы и взаимодействия с поселениями Управы муниципального района «Барятинский район» Андриксона В.А.
5. Руководителям структурных подразделений Управы муниципального района «Барятинский район» утвердить ответственных за взаимодействие с муниципальным центром управления муниципального района «Барятинский район».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Управы муниципального района «Барятинский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Руководитель Управы
муниципального района
«Барятинский район»**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a final horizontal stroke.

А.Н. Хохлов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Управы
муниципального района
«Барятинский район»
от 28.06.2022 № 268

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления муниципального района «Барятинский район»

1. В целях настоящего Положения используются термины и определения, содержащиеся в Постановлении 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».

2. Муниципальный центр управления муниципального района «Барятинский район» (далее – МЦУ) является проектным офисом. МЦУ осуществляет свою деятельность применительно к муниципальному району «Барятинский район» Калужской области.

3. МЦУ осуществляет:

3.1. 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 вне зависимости от места их государственной регистрации (далее - граждане и юридические лица), поступающих в органы 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 (далее – каналы связи);

3.2. Координацию взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

3.3. Обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

3.4. Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования;

3.5. Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Калужской области.

4. В своей деятельности МЦУ руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, а также настоящим положением.

5. Деятельность МЦУ координируется центром управления региона Калужской области.

6. Основными задачами МЦУ 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 органов местного самоуправления организаций;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- работы органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;
- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органов 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 органов 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 органов местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

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

7. Материально-техническое обеспечение МЦУ осуществляет Управа муниципального района «Баянтинский район».

8. Структура МЦУ:

- куратор;
- руководитель;
- иные участники МЦУ, отвечающие за работу по направлениям.

9. Куратор:

- координирует взаимодействие органов местного самоуправления и муниципальных учреждений по функциям и тематикам деятельности МЦУ;
- несет персональную ответственность за создание и функционирование МЦУ;
- утверждает отчеты о деятельности МЦУ.

10. Руководитель:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ в муниципальном образовании;

- разрабатывает проекты нормативных правовых актов, необходимых для организации деятельности МЦУ;

- готовит отчеты по функциям и тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечивает сквозной мониторинг и анализ рисков по функциям и тематикам деятельности МЦУ, инициирует рассмотрение вопросов, требующих решений куратора;

- имеет право запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, у центра управления региона Калужской области.

11. Направления деятельности МЦУ:

а) направление «Обратная связь»:

- обработка обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- участие в разработке методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения, сообщения граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Обучение, развитие, оценка»:

- участие в обучении и повышении квалификации сотрудников органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

в) направление «Информирование»:

- информирование о работе органов местного самоуправления и муниципальных учреждений, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечение интерактивного взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

- обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития региона, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

- обеспечение содействия формированию дополнительных условий для открытости органов местного самоуправления и муниципальных учреждений, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала;

- обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

г) направление «Процессы и методология»:

- оптимизация порядка обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений;

- использование в МЦУ информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов местного самоуправления и муниципальных учреждений.

12. Реализация мероприятий в рамках направления «Информирование» осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории.

13. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных тепловой карты.

14. В целях создания и функционирования в муниципальном образовании МЦУ вправе:

а) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

б) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

В целях выполнения возложенных задач МЦУ вправе запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, у центра управления регионом Калужской области.