

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Вышневолоцкого городского округа**

Распоряжение

от 28.09.2021 № 1662-р

г. Вышний Волочек

**О создании Муниципального центра**

**управления муниципального образования**

**Вышневолоцкий городской округ**

**Тверской области**

 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 30.01.2020, пункта 2 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»:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования Вышневолоцкий городской округ Тверской области (далее - МЦУ).

2. Утвердить положение о МЦУ (Приложение 1) .

3. Утвердить структуру и состав МЦУ (Приложение 2).

4. Первому заместителю Главы Администрации Вышневолоцкого городского округа и заместителям Главы Администрации Вышневолоцкого городского округа:

1) закрепить сотрудников отраслевых (функциональных) органов Администрации Вышневолоцкого городского округа для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям;

2) обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, привлеченных к работе в МЦУ.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания, подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования Вышневолоцкий городской округ Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнение настоящего распоряжения возложить на Первого заместителя Главы Администрации Вышневолоцкого городского округа Шарапову Н.В.

Глава

Вышневолоцкого городского округа Н.П. Рощина

Приложение 1 к распоряжению

Администрации Вышневолоцкого

городского округа от 28.09.2021 № 1662-р

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления муниципального образования**

**Вышневолоцкий городской округ Тверской области**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет задачи и функции, структуру и порядок работы муниципального центра управления муниципального образования Вышневолоцкий городской округ Тверской области (далее – МЦУ).

1.2. МЦУ – специализированный пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан, представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей Администрации Вышневолоцкого городского округа (далее – Администрация) и отраслевых (функциональных) органов Администрации, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тверской области, Уставом муниципального образования Вышневолоцкий городской округ Тверской области, а также настоящим Положением.

1.4. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.4.1. 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.

1.4.2. 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.

1.4.3. «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.

1.4.4. 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).

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

**2. Задачи и функции МЦУ**

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от граждан, поступающих в Администрацию и отраслевые (функциональные) органы Администрации посредством информационных систем, в том числе с использованием платформы обратной связи граждан (далее – ПОС), 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 граждан осуществляется с использованием информационных технологий путём:

анализа сообщений граждан, поступивших в адрес Администрации и отраслевых (функциональных) органов Администрации;

структурирования и формализации сути сообщений граждан;

контроля сроков и качества обработки сообщений граждан, поступающих по имеющимся каналам связи;

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений;

сводного анализа результатов обработки сообщений граждан в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Основными задачами МЦУ являются:

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений граждан;

формирование оценки работы Администрации и отраслевых (функциональных) органов Администрации и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации и отраслевых (функциональных) органов Администрации на территории муниципального образования Вышневолоцкий городской округ Тверской области, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и отраслевых (функциональных) органов Администрации с гражданами;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и отраслевых (функциональных) органов Администрации с гражданами, 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 отраслевых (функциональных) органов Администрации;

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 отраслевых (функциональных) органов Администрации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивает рейтингование Администрации и отраслевых (функциональных) органов Администрации 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;

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 объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ;

б) руководитель МЦУ;

в) администратор МЦУ;

г) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам;

д) ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»;

е) ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»;

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

3.2. Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

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

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием Главы Вышневолоцкого городского округа и со своим участием;

г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

3.3. Руководитель МЦУ:

а) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

б) организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

г) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3.4. Администратор МЦУ:

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 отраслевых (функциональных) органов Администрации в рамках МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия с Государственным казенным учреждением Тверской области «Центр информационных технологий» при создании, организации деятельности и развитии МЦУ».

3.5. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

3.6 Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления 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».

3.7. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления 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».

Глава

Вышневолоцкого городского округа Н.П. Рощина

Приложение 2 к распоряжению

Администрации Вышневолоцкого

городского округа от 28.09.2021 № 1662-р

**Структура и состав муниципального центра управления**

**муниципального образования**

**Вышневолоцкий городской округ Тверской области**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Должность | Роль в проектном офисе МЦУ |
| 1. | Шарапова Наталья Владимировна | Первый заместитель Главы Администрации Вышневолоцкого городского округа | Куратор МЦУ |
| 2. | Васильева Юлия Александровна | Руководитель Управления по обеспечению деятельности Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель МЦУ |
| 3. | Шувалов Леонид Борисович | Эксперт информационно-технического отдела Управления по обеспечению деятельности Администрации Вышневолоцкого городского округа | Администратор МЦУ |
| 4. | Янцен Светлана Алексеевна | Главный специалист отдела по связям с общественностью и информационной политики Управления по обеспечению деятельности Администрации  Вышневолоцкого городского округа | Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» |
| 5. | Боброва Светлана Викторовна | Руководитель отдела по связям с общественностью и информационной политики Управления по обеспечению деятельности Администрации Вышневолоцкого городского округа | Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» |
| 6. | Галкина Елена Леонидовна | Заместитель Главы Администрации  Вышневолоцкого городского округа | Ответственный за работу отраслевого блока «Здравоохранение» |
| 7. | Богданов Сергей Борисович | Заместитель Главы Администрации  Вышневолоцкого городского округа | Ответственный за работу отраслевого блока жилищно-коммунального хозяйства, дорожной деятельности и благоустройства |
| 8. | Андреев Сергей Петрович | Руководитель Управления жилищно-коммунального хозяйства, дорожной деятельности и благоустройства Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока жилищно-коммунального хозяйства, дорожной деятельности и благоустройства |
| 9. | Спиридонова Вера Анатольевна | Руководитель Управления земельно-имущественных отношений и жилищной политики Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока земельно-имущественных отношений и жилищной политики |
| 10. | Ермоленко Татьяна Анатольевна | Руководитель Управления образования Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока образования |
| 11. | Анисимова Елена Ивановна | Заместитель Главы Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока архитектуры и градостроительства |
| 12. | Арефьева Ирина Владимировна | Руководитель Управления культуры, молодежи и туризма Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока культуры, молодежи и туризма |
| 13. | Рябкова Наталья Федоровна | Руководитель Управления территориальной политики и социально - административного  развития Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока территориальной политики и социально-административного развития |
| 14. | Карапетян Ульяна Владимировна | Руководитель Комитета по физической культуре и спорту Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока Комитета по физической культуре и спорту |
| 15. | Ваваев Федор Евгеньевич | Руководитель отдела по инвестиционной политике, поддержке и развитию предпринимательства и сельского хозяйства Управления экономического развития Администрации Вышневолоцкого городского округа | Руководитель отраслевого блока по инвестиционной политике, поддержке и развитию предпринимательства и сельского хозяйства |

Глава

Вышневолоцкого городского округа Н.П. Рощина