ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации муниципального образования Северский район

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

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления

муниципального образования Северский район

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Северский район (далее – Положение) определяет цели, задачи и функции муниципального центра управления администрации муниципального образования Северский район (далее – МЦУ), его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

1.2. МЦУ – специализированный пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и его совершенствования, для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.3. Целями деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан решением возникающих проблем за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов.

1.4. МЦУ создается в форме рабочей группы и закрепленных работников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Северский район (далее – администрация), сотрудников городских и сельских поселений Северского района.

1.5. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет администрация.

1.6. МЦУ размещается в здании по адресу: 353240, станица Северская улица Ленина, д. 69.

2. Основные задачи и функции МЦУ

2.1. Основными задачами МЦУ являются:

мониторинг и обработка сообщений и обращений граждан, поступающих в администрацию посредством платформы (системы) обратной связи (далее – ИС «ПОС»);

анализ поступающих сообщений и обращений граждан в ИС «ПОС»;

контроль сроков и качества обработки сообщений и обращений в ИС «ПОС»;

обработка и контроль сообщений и обращений граждан, поступающих в систему «Инцидент Менеджмент»;

включение в общий мониторинг обобщенной информации о сообщениях из социальных сетей, публикуемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечение участия администрации, муниципальных учреждений администрации, городских и сельских поселений Северского района в проведении онлайн опросов, обсуждений, общественных обсуждений и публичных слушаний, рейтинговых проектов, голосований по проектам и объектам благоустройства;

сводный обобщенный анализ результатов обработки сообщений и обращений граждан в статистических отчетах.

2.2. Основными функциями МЦУ являются:

создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений и обращений граждан, устранения проблемных вопросов, являющихся причинами сообщений и обращений граждан;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации с жителями, предложений по разработке соответствующих сервисов;

сбор информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений и обращений;

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений и обращений;

формирование оценки работы администрации и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы администрации, в том числе, посредством использования и внедрения информационных технологий;

проверка и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам сообщений и обращений;

рейтингование учреждений, управлений (отделов) администрации по количеству, качеству, срокам, полноте реагирования на сообщения и обращения;

обеспечение учета уровня занятости по отраслевым блокам МЦУ, подготовка предложений по усилению структуры и состава МЦУ Северского района;

определение мнения жителей Северского района по результатам проведенных онлайн опросов, обсуждений, общественных обсуждений и публичных слушаний, рейтинговых проектов, голосований по проектам и объектам благоустройства;

выполнение иных функций, необходимых для решения задач МЦУ.

3. Структура и организация деятельности МЦУ

3.1. Структура МЦУ состоит из:

руководителя МЦУ;

куратора ИС «ПОС», ответственного сотрудника управления делопроизводства администрации;

кураторов ИС «ПОС» – заместителей главы администрации;

администратора ИС «ПОС»;

координатора личного кабинета администрации (далее – координатор ЛКО);

координатора личного кабинета городского (сельского) поселения (далее- координатор подведомственного ЛКО);

руководителей личного кабинета администрации (далее – руководитель ЛКО);

руководителей личного кабинета городских и сельских поселений (далее – руководитель подведомственных ЛКО);

кураторов личного кабинета городских и сельских поселений (далее – куратор подведомственного ЛКО);

исполнителей личного кабинета администрации (далее - Исполнитель ЛКО);

исполнителей личного кабинета городских и сельских поселений (далее - исполнитель подведомственного ЛКО);

уполномоченных муниципальных личного кабинета администрации (далее –уполномоченный муниципальный ЛКО);

уполномоченных муниципальных личного кабинета городских и сельских поселений (далее – уполномоченный муниципальный подведомственного ЛКО);

ответственных за обработку сообщений из социальных сетей, публикуемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в системе «Инцидент Менеджмент», работу модуля «Сообщения из открытых источников».

3.2. Руководителем и координатором работы МЦУ является заместитель главы администрации, курирующий вопросы внутренней политики.

Руководитель МЦУ:

организует работу МЦУ;

контролирует осуществление задач и функций, возложенных на МЦУ;

дает поручения ответственным по направлениям МЦУ, осуществляет контроль исполнения настоящего Положения;

организует и координирует действия сотрудников, обеспечивающих деятельность МЦУ согласно закрепленным ролям и при необходимости поручает им подготовку доклада (отчета) по направлениям деятельности;

организует и обеспечивает:

информационно-аналитическое обеспечение МЦУ;

сопровождение ведения комплекса статистических показателей, характеризующих обстановку на территории Северского района;

взаимодействие с уполномоченным органом государственной власти Краснодарского края при создании, организации деятельности и развитии МЦУ.

3.3. Куратором ИС «ПОС», ответственным сотрудником управления делопроизводства, является заместитель начальника управления делопроизводства администрации.

Куратор ИС «ПОС», ответственный сотрудник управления делопроизводства:

является ответственным за организацию работы в ИС «ПОС» в части, касающейся порядка исполнения поступивших сообщений и обращений в электронной форме;

проводит мониторинг и подготовку отчетов и статистических данных в рамках исполняемых функций;

напоминает исполнителю ЛКО и руководителю ЛКО о просрочке исполнения сообщения;

направляет уведомления должностным лицам (Исполнителям ЛКО), в случае превышения времени, установленного для решения проблемных вопросов;

докладывает Кураторам ИС «ПОС» – заместителям главы администрации о просрочках и невыполненных сообщениях и обращениях по вопросам, находящимся в их компетенции.

3.4. Кураторами ИС «ПОС» – являются все заместители главы администрации и начальник управления сельского, лесного хозяйства и продовольствия.

Куратор ИС «ПОС» – заместитель главы администрации:

имеет доступ в личный кабинет ИС «ПОС» администрации;

осуществляет контроль за решением проблемных вопросов, указанных в сообщениях или обращениях по вопросу курируемого направления (тематике сообщения или обращения);

прорабатывает возможность создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений, устранения проблемных вопросов, являющихся причинами сообщений и обращений граждан, по отраслевому блоку;

осуществляет контроль за сроками и качеством исполнения сообщений или обращений по отраслевому блоку.

3.5. Администратором ИС «ПОС» является заместитель начальника управления информатизации и информационной безопасности.

Администратор ИС «ПОС»:

осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при эксплуатации ИС «ПОС»;

обеспечивает техническое (технологическое) развитие ИС «ПОС»;

обеспечивает выполнение требований по защите информации при обработке данных в ИС «ПОС»;

организует внедрение ИС «ПОС»;

ведет и обеспечивает работоспособность учетных записей пользователей ИС «ПОС»;

определяет порядок обращения с информационными ресурсами ИС «ПОС», виды классификаторов, справочников, автоправил, форматов и интерфейсов обмена данными с внешними и внутренними информационными ресурсами;

проводит обучение работе в ИС «ПОС» вновь принятых сотрудников;

отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов ИС «ПОС».

3.6. Координатором ЛКО является сотрудник управления делопроизводства администрации с правом замены на период его отсутствия (отпуск, болезнь, командировка).

Координатор ЛКО обеспечивает:

своевременную обработку поступающих сообщений и направление их на исполнение Исполнителю ЛКО или Координатору подведомственного ЛКО;

прием сообщения от подведомственного ЛКО, в случае если Координатор подведомственного ЛКО корректно и обоснованно указывает причину возвращения сообщения в ЛКО администрации,

назначение руководителя ЛКО администрации (отправка сообщения или обращения на исполнение с правом подписи), в случае, если это необходимо;

распределение и перераспределение сообщений по компетенции.

В случае несогласия Исполнителя ЛКО с распределением сообщения по компетенции, сообщение возвращается в этот же день Координатору ЛКО с обоснованием причины и указанием полномочной по обозначенной тематике структуры. Вопросы разногласий решаются на уровне Руководителя МЦУ.

Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в администрации, определяющий сроки и последовательность действий при рассмотрении и подготовке ответов на сообщения и обращения граждан утвержден приложением № 4 к настоящему постановлению.

3.7. Координаторами подведомственных ЛКО являются сотрудники городских и сельских поселений.

Координатор подведомственного ЛКО:

обеспечивает прием пришедшего на координацию в подведомственное ЛКО сообщение или обращение, направление сообщения или обращения на исполнение Исполнителю подведомственного ЛКО;

берет сам на исполнение сообщение или обращение (обеспечена такая возможность);

направляет сообщения или обращения на исполнение Исполнителю подведомственного ЛКО.

3.8. Руководителями ЛКО являются начальники структурных подразделений администрации, начальники управлений администрации, являющиеся юридическими лицами.

Руководитель ЛКО:

обеспечивает контроль качества и верификации предоставляемых данных в ответе на сообщение или обращение по вопросу курируемого направления (тематике сообщения или обращения);

отвечает за утверждение сообщения и отправку подготовленного ответа Исполнителем ЛКО заявителю.

3.9. Руководителями подведомственных ЛКО являются сотрудники администраций городских и сельских поселений, не ниже заместителей главы администрации.

Руководитель подведомственного ЛКО:

обеспечивает контроль качества и верификации предоставляемых данных в ответе на сообщение или обращение по вопросу курируемого направления (тематике сообщения или обращения), поступившего в администрацию городского (сельского) поселения;

отвечает за полноту ответа, утверждение и отправку подготовленного Исполнителем подведомственного ЛКО ответа на сообщение или обращение заявителю.

3.10. Кураторами подведомственного ЛКО являются сотрудники городских и сельских поселений.

Куратор подведомственного ЛКО:

осуществляет контроль за решением проблемных вопросов, указанных в сообщениях или обращениях, находящихся на исполнении в подведомственном ЛКО;

направляет уведомления должностным лицам, в случае превышения времени, установленного для решения проблемных вопросов подведомственного ЛКО;

осуществляет контроль исполнения сообщения или обращения подведомственного ЛКО.

3.11. Исполнителями ЛКО, являются сотрудники структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений администрации, являющихся юридическими лицами.

Исполнитель ЛКО:

обеспечивает представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

осуществляет подготовку ответа на сообщение в установленный срок;

направляет для утверждения подготовленный ответ на сообщение руководителю ЛКО;

несет персональную ответственность за сроки и качество ответа, а также за достижение основных показателей работы МЦУ в части своей компетенции.

возвращает в случае несогласия с распределением сообщения или обращения по компетенции в этот же день Координатору ЛКО с обоснованием причины и обоснованием перенаправления.

3.12. Исполнителями подведомственных ЛКО являются сотрудники городских(сельских) поселений.

Исполнитель подведомственного ЛКО:

подготавливает ответ на сообщение и направляет Руководителю подведомственного ЛКО для утверждения и отправки заявителю.

3.13. Муниципальными уполномоченными ЛКО назначаются сотрудники управлений администрации, в должностные обязанности которых входит проведение мероприятий по общественным обсуждениям, голосованиям по проектам, опросам, голосованиям по проектам благоустройства «Формирование комфортной городской среды» (далее - ФКГС), общественным обсуждениям и публичным слушаниям, рейтингованию проектов в ЛКО посредством ИС «ПОС».

Муниципальный уполномоченный ЛКО, обеспечивающий координацию деятельности по мероприятию голосование по проектам благоустройства ФКГС назначается из числа сотрудников управления по координации работы жилищно-коммунального комплекса.

Муниципальный уполномоченный ЛКО:

обеспечивает выполнение мероприятий по проведению жизненного цикла вышеуказанных мероприятий пункта 3.13 в ЛКО и подведомственных ЛКО в соответствии с приложением №5 к настоящему постановлению.

3.14. Муниципальный уполномоченный ЛКО, обеспечивающий координацию деятельности по мероприятиям: общественные обсуждения, голосования по проектам, опросам, общественным обсуждениям и публичным слушаниям, рейтингование проектов в ЛКО посредством ИС «ПОС» назначается из числа сотрудников управления по связям с общественностью.

Муниципальный уполномоченный ЛКО:

курирует вопросы координации, организации и мониторинга онлайн мероприятий по общественным обсуждениям, голосованиям по проектам, общественным обсуждениям и публичным слушаниям, рейтингованию проектов, проводимых на территории Северского района в соответствии с приложением №5 к настоящему постановлению.

3.15. Муниципальным уполномоченным личного кабинета подведомственной организации (далее – муниципальный уполномоченный подведомственного ЛКО) является сотрудник городского (сельского поселения, муниципального учреждения Северского района.

Муниципальный уполномоченный подведомственного ЛКО:

создает онлайн мероприятия по общественным обсуждениям, голосованиям по проектам, опросам, голосованиям по проектам благоустройства ФКГС, общественным обсуждениям и публичным слушаниям, рейтингованию проектов в соответствующих вкладках ИС «ПОС» в рамках своей компетенции на территории городского (сельского) поселения, муниципального учреждения;

обеспечивает выполнение мероприятий по проведению всего жизненного цикла вышеуказанных мероприятий в подведомственной организации в соответствии с приложением №5 к настоящему постановлению.

3.16. Ответственным за обработку сообщений из социальных сетей, публикуемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в системе «Инцидент Менеджмент» (далее – ответственный за работу с сообщениями из социальных сетей) является начальник отдела по взаимодействию со средствами массовой информации управления по связям с общественностью администрации.

Ответственный за работу с сообщениями из социальных сетей:

предоставляет руководителю МЦУ по запросу статистическую информацию (количество сообщений, тематика сообщений, количество просроченных сообщений и другую), получаемую им в процессе работы и обработки сообщений из социальных сетей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Ответственность

За неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения сотрудники, указанные в пункте 3.1. несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник управления информатизации

и информационной безопасности Н.Н.Сергиевская