

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Калужская область**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**«ДУМИНИНИЧСКИЙ РАЙОН»**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**«28» июня 2022 г. №\_109-р\_\_**

**О создании Муниципального центра управления Думиничского района**

##  В целях выполнения требований постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020г. №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»:

1. Создать Муниципальный центр управления Думиничского района.

2. Утвердить положение о Муниципальном центре управления Думиничского района (приложение №1).

3. Утвердить состав Муниципального центра управления Думиничского района (приложение №2).

4. Настоящее Распоряжение вступает в силу с даты его подписания и подлежит размещению на официальном сайте МР «Думиничский район» [www.admduminichi.ru](http://www.admduminichi.ru).

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами администрации МР «Думиничский район».

**Глава администрации С.Г. Булыгин**

Приложение №1

к распоряжению

администрации МР «Думиничский район»

от 28.06.2022г. №109-р

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления**

**Думиничского района**

1. В целях настоящего положения используются термины и определения, содержащиеся в Постановлении Правительства Российской Федерации от 16.11.2020г. № 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 Думиничского района (далее – МЦУ) является проектным офисом. МЦУ осуществляет свою деятельность применительно к Думиничскому району.
3. МЦУ осуществляет:
4. 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);
5. 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;
6. Обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;
7. Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования;
8. Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Калужской области.
9. В своей деятельности МЦУ руководствуется действующим законодательством Российской федерации, а также настоящим положением.
10. Деятельность МЦУ координируется центром управления региона Калужской области.
11. 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 органам местного самоуправления организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам 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.

1. Материально-техническое обеспечение МЦУ осуществляет администрация МР «Думиничский район».
2. Структура МЦУ:

- куратор;

- руководитель;

- иные участники МЦУ, отвечающие за работу по направлениям.

1. 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.

1. 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.

1. 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.

1. Реализация мероприятий в рамках направления «Информирование» осуществляется с учетом географического размещения и других характеристик целевой аудитории.
2. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных тепловой карты.
3. 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 региона Калужской области.

Приложение №2

к распоряжению

администрации МР «Думиничский район»

от 28.06.2022г. №109-р

**Состав**

**Муниципального центра управления**

**Думиничского района**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Куратор** | **-** | Шарометьева Ирина Владимировна, управляющий делами администрации МР «Думиничский район» |
|  |  |  |
| **Руководитель** | **-** | Стефутина Наталья Анатольевна, начальник отдела организационно-контрольной работы и информационно-коммуникационных технологий администрации МР «Думиничский район» |
|  |  |  |
| **Участники, ответственные за работу по направлениям** | **-** | Кравцов Сергей Сергеевич, ведущий эксперт отдела организационно-контрольной работы и информационно-коммуникационных технологий администрации МР «Думиничский район» |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |