ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации муниципального образования Северский район

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

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления

в муниципальном образовании Северский район

1. Общие положения

 1.1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления в муниципальном образовании Северский район (далее – Положение) определяет цели, задачи и функции муниципального центра управления (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 сотрудников 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, поступающих в администрацию посредством платформы (системы) обратной связи (далее – ИС ПОС);

анализ поступающих сообщений в ИС ПОС;

контроль сроков и качества обработки сообщений в ИС ПОС;

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

сводный обобщенный анализ результатов обработки сообщений в статистических отчетах.

2.2. Основными функциями МЦУ являются:

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

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;

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений;

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;

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

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

документирование мероприятий, проводимых МЦУ;

выполнение иных функций, необходимых для решения задач МЦУ.

3. Структура и организация деятельности МЦУ

3.1. Структура МЦУ состоит из:

координатора МЦУ;

руководителя МЦУ;

куратора МЦУ;

администратора МЦУ;

координатора личного кабинета администрации (организации) (далее – координатор ЛКО);

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

руководителей личного кабинета администрации (организации) (далее – руководитель ЛКО);

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

кураторов личного кабинета администрации (организации) (далее - куратор ЛКО);

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

исполнителей личного кабинета администрации (организации) (далее - Исполнитель ЛКО);

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

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

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

ответственных за обработку сообщений из социальных сетей, публикуемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Координатором МЦУ является заместитель главы муниципального образования Северский район, курирующий вопросы информатизации.

Координатор МЦУ:

организует работу МЦУ;

контролирует осуществление задач и функций, возложенных на МЦУ;

дает поручения руководителю МЦУ.

3.3. Руководителем МЦУ является начальник отдела информатизации.

Руководитель МЦУ:

осуществляет контроль исполнения настоящего Положения;

обеспечивает информационно-аналитическое обеспечение МЦУ;

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

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

3.4. Администратором МЦУ является отдел информатизации администрации.

Администратор МЦУ:

осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;

обеспечивает техническое (технологическое) развитие МЦУ;

обеспечивает выполнение требований по защите информации в МЦУ;

организует внедрение ИС ПОС;

определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внешними и внутренними информационными ресурсами;

отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ.

3.5. Куратором МЦУ является отдел информатизации администрации.

Куратор МЦУ:

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

координирует действия сотрудников, обеспечивающих деятельность МЦУ согласно пункту 3.1.;

напоминает исполнителю ЛКО и руководителю ЛКО о просрочке исполнения сообщения.

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;

прием сообщения от подведомственного ЛКО, назначение руководителя ЛКО администрации, ответственного за подписание подготовленного подведомственным ЛКО ответа на сообщение заявителю, и перенаправление сообщения в подведомственное ЛКО на исполнение;

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 координатора МЦУ.

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

Координатор подведомственного ЛКО:

обеспечивает прием пришедшего на координацию в подведомственное ЛКО сообщение, отправку сообщения координатору ЛКО администрации;

осуществляет повторный прием сообщения от координатора ЛКО администрации с назначенным руководителем ЛКО;

направление сообщения на исполнение исполнителю подведомственного ЛКО.

3.8. Руководителями ЛКО являются заместители главы администрации.

Руководитель ЛКО:

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

отвечает за утверждение сообщения и отправку подготовленного ответа исполнителем ЛКО.

3.9. Руководителями подведомственных ЛКО являются заместители главы администрации. Заместитель главы администрации является руководителем каждого из 12 городских (сельских) поселений Северского района.

Руководитель подведомственных ЛКО:

обеспечивает контроль качества и верификации предоставляемых данных в ответе на сообщение по вопросу курируемого направления (тематике сообщения), предоставляемого каждой из подведомственных организаций;

отвечает за утверждение сообщения и отправку подготовленного исполнителем подведомственного ЛКО сообщения заявителю.

3.10. Кураторами ЛКО являются заместители главы администрации.

Куратор ЛКО:

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

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

обеспечивает контроль исполнения сообщения по отраслевому блоку.

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

Куратор подведомственного ЛКО:

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

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

обеспечивает контроль исполнения сообщения подведомственного ЛКО.

3.12. Исполнителями ЛКО, являются сотрудники структурных подразделений, муниципальных учреждений администрации, назначенные заместителями главы администрации, ответственными за подготовку ответов на сообщения по отраслевым тематическим блокам.

Исполнитель ЛКО:

обеспечивает представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

осуществляет подготовку ответа на сообщение;

направляет подготовленный ответ на сообщение руководителю ЛКО;

несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ в части своей компетенции.

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

Исполнитель подведомственного ЛКО:

подготавливает ответ на сообщение и направляет руководителю ЛКО администрации для утверждения и отправки заявителю.

3.14. Муниципальным уполномоченным ЛКО назначается сотрудник управления организационно-кадровой работы.

Муниципальный уполномоченный ЛКО:

курирует вопросы организации общественных голосований, опросов, общественных обсуждений, проводимых на территории Северского района;

обеспечивает выполнение мероприятий по проведению жизненного цикла вышеуказанных мероприятий в ЛКО и подведомственных ЛКО.

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

Муниципальный уполномоченный подведомственного ЛКО:

создает опросы, общественные голосования, общественные обсуждения в соответствующих вкладках ИС ПОС в рамках своей компетенции на территории городского (сельского) поселения;

обеспечивает выполнение мероприятий по проведению жизненного цикла вышеуказанных мероприятий в подведомственной организации.

3.16. Ответственным за обработку сообщений из социальных сетей, публикуемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – ответственный за работу с сообщениями из социальных сетей) является сотрудник управления организационно-кадровой работы 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 п. 3.1., несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник отдела информатизации Н.Н.Сергиевская