

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ - КУЗБАСС**

**ТАШТАГОЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТАШТАГОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «22» мая 2023 № 496 -п

**О создании муниципального центра
управления Таштагольского муниципального района**

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления от 30.01.2020 № Пр-354 «Об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов»:

1. Создать муниципальный центр управления Таштагольского муниципального района.

2. Утвердить состав муниципального центра управления Таштагольского муниципального района.

3. Утвердить положение о муниципальном центре управления Таштагольского муниципального района.

4. Утвердить Регламент работы с сообщениями граждан.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы –руководителя аппарата.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

**Глава**

**Таштагольского**

**муниципального района А.Г.Орлов**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлениемадминистрации Таштагольскогомуниципального районаот 22.05.2023 г. № 496-п |

**Состав муниципального центра управления**

**Таштагольского муниципального района**

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель главы – руководитель аппарата | куратор |
| Заместитель главы по промышленности, транспорту и связи  | руководитель |
| Начальник отдела информатизации и компьютерного обеспечения | технический оператор |
| Пресс-секретарь | аналитик |
| Начальник сельскохозяйственного отдела | редактор |
| Начальник отдела промышленности, транспорта и связи | редактор |
| Пресс-секретарь | SММ- менеджер |
| Заместители главы, руководители учреждений | ответственные по своим направлениям |

**Глава**

**Таштагольского**

**муниципального района А.Г.Орлов**

УТВЕРЖДЕО

постановлением

администрации Таштагольского

муниципального района

от 22.05.2023 г. № \_\_\_\_\_\_

**Положение о муниципальном центре управления Таштагольского муниципального района**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Муниципальный центр управления Таштагольского муниципального района (далее - МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

2. Настоящее Положение об МЦУ (далее - Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

3. МЦУ представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей администрации x муниципального округа, подведомственных организаций и иных заинтересованных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их сообщений.

4. МЦУ - специализированный пункт управления информацией, включенный в Систему распределенных ситуационных центров, таких как Центр Управления Регионом Кемеровской области-Кузбасса, работающих по единому регламенту взаимодействия. В части федеральных и региональных задач консультирование осуществляет Центр Управления Регионом Кемеровской области-Кузбасса (далее - ЦУР КО). Руководство и постановку задач в части муниципального управления осуществляет непосредственно глава Таштагольского муниципального района.

5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кемеровской области-Кузбасса, Уставом Таштагольского муниципального района Кемеровской области-Кузбасса, а также настоящим Положением.

II. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ МЦУ

6. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан и юридических лиц за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов, а также поддержка принятия управленческих решений руководством по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности.

7. МЦУ осуществляет координацию работы по взаимодействию органов местного самоуправления x муниципального округа (далее - ОМС ПМО) с ЦУР КО, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области-Кузбасса по вопросам мониторинга и обработке всех видов сообщений от граждан, поступающих в адрес ОМС ПМО, муниципальных учреждений и иные организации осуществляющие публично значимые функции, посредством информационных систем, включая платформу обратной связи граждан (далее - ПОС), системы «Инцидент менеджмент», цифровой платформы «Кузбасс Онлайн». а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

8. МЦУ, в рамках решения задач и достижения целей, указанных в [п. п. 6](#Par73) и [7 раздела II](#Par74), осуществляет функционал путем:

1) использования электронных систем «Инцидент менеджмент»; цифровой платформы «Кузбасс Онлайн»; Платформа обратной связи (ПОС), и других;

2) использования социологических и аналитических инструментов (анализ; мониторинг; соцзамеры; опросы граждан; статистические исследования и т.д.);

3) анализа поступающих мнений, обращений и сообщений (в том числе из сети Интернет);

4) структурирования и формализации сообщений и обращений (при необходимости);

5) контроля сроков и качества обработки сообщений и обращений; контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в сообщении и обращении;

6) сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и обращений;

7) сводного анализа результатов обработки сообщений и обращений;

8) осуществления помощи специалистам Администрации и СМИ в определении актуальных запросов граждан и информационном реагировании по темам, касающимся сфер жизнедеятельности граждан;

9) осуществления взаимодействия со СМИ, пабликами, блогерами и представителями общественных объединений;

10) выявления и организации недопущения конфликтных ситуаций и ошибок при онлайн-коммуникациях органов местного самоуправления и населения;

11) создания и вывода информации, образованной в результате обработки всех полученных данных;

12) обеспечения работы Администрации в системе официальных интернет-площадок и страниц органов местного самоуправления, официальных страниц руководителей и Администрации в социальных сетях (VKontakte, Одноклассники, Телеграмм и других);

13) обеспечения единого информационного подхода и централизации управления информационных площадок муниципальных учреждений.

III. СТРУКТУРА МЦУ

9. МЦУ включает в себя: руководителя МЦУ, куратора МЦУ аналитика МЦУ, редактора МЦУ, специалиста по коммуникациям.

10. Руководитель МЦУ:

1) обеспечивает общее управление и исполнение функционала МЦУ согласно Положению;

2) обеспечивает бесперебойное взаимодействие с руководством ОМС ПМО, ЦУР и исполнительными органами власти;

3) взаимодействует со всеми заинтересованными сторонами в целях получения информации, необходимой для исполнения возложенных задач (в т.ч. с целью получения предварительной правовой оценки ситуации);

4) обеспечивает взаимодействие с методологами ЦУР (методологическое сопровождение подготовки отчетности, анализ результатов);

5) формирует предложения по созданию информационных проектов и продуктов для обеспечения деятельности ОМС;

6) формирует приоритеты задач для коллектива МЦУ;

7) оптимизирует распределение обязанностей специалистов; осуществляет подбор и отбор кандидатов для МЦУ;

8) осуществляет помощь в обучении персонала;

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

10) реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего регламента;

11) осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку в Таштагольском муниципальном районе;

12) осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных), территориальных ОМС ПМО;

13) отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ;

14) еженедельно информирует главу Таштагольского муниципального района о результатах работы по направлениям работы МЦУ.

11. Куратор МЦУ:

1) определяет задачи и осуществляет согласование по анализу актуальных ситуаций, определению ключевых областей исследования и обеспечению информационных сопровождений обращений и запросов граждан;

2) определяет отчетные формы, в том числе формы сводных аналитических и контрольных данных, касающихся информации по Таштагольскому муниципальному району;

3) координирует взаимодействие МЦУ, специалистов ОМС ПМО и муниципальных учреждений, осуществляющих работу в информационном пространстве Таштагольского муниципального района;

4) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний, в том числе с участием главы Таштагольского муниципального района.

12. Аналитик МЦУ:

1) осуществляет поиск, сбор и анализ информационных поводов по различным инцидентам с применением специальных сервисов;

2) осуществляет построение системы комплексного мониторинга информационных поводов;

3) принимает участие в подготовке исследований и аналитических отчетов;

4) участвует в написании обзорно-аналитических материалов;

5) формирует выводы исходя из аналитической работы;

6) визуализировать результаты для подтверждения/опровержения гипотезы и принятия решения;

7) осуществлять разработку требований к аналитическим инструментам, реализовывать их внедрение;

8) составлять отчетно-аналитическую документацию.

13. Редактор МЦУ:

1) осуществлять написание статей, обзоров и других текстов на заданную тему;

2) составлять контент для официальных страниц (групп) ОМС ПМО в социальных сетях;

3) осуществлять поиск и оценку информационных материалов;

4) собирать необходимую информацию для подготовки материала;

5) анализировать содержание полученной информации, целесообразности и способов внедрения ее в проект;

6) проверять актуальность и достоверность информации;

7) приводить материалы в соответствие с требованиями СМИ;

8) работать с фото-, видео-, аудиоинформацией;

9) анализировать инфоповоды по особенностям муниципального образовании;

10) обеспечивать своевременное составление и предоставление отчетности.

14. SMM - менеджер:

1) курирует техническое развитие МЦУ, надлежащее состояние программного обеспечения, отвечает за выполнение требований по защите информации;

2) организует внедрение единой цифровой платформы ПМО, располагающим механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;

3) координирует информационно-технологическое взаимодействие ОМС ПМО и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений в рамках МЦУ;

4) отвечает за организацию взаимодействия с ЦУР КО;

5) координирует работу ОМС ПМОР по вопросам обратной связи обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

6) редактирует ответы, направляемые в адрес граждан и юридических лиц;

7) анализ и формирование новых категорий в существующих группах тем;

8) прогнозировать количество поступающих обращений и сообщений граждан в ОМС ПМО;

9) обеспечивать своевременное составление и предоставление отчетности.

**Глава**

**Таштагольского**

**муниципального района А.Г.Орлов**

УТВЕРЖДЕН

постановлением

администрации Таштагольского

муниципального района

от 22.05.2023 г. № \_\_\_\_\_\_

**Регламент**

 **работы с сообщениями граждан из открытых источников**

**1. Общие положения**

Основные понятия в работе с обращениями граждан из открытых источников

 **Социальная сеть** – это интернет-площадка, сайт, который позволяет зарегистрированным на нем пользователям размещать информацию о себе и коммуницировать между собой, устанавливая социальные связи. Контент на этой площадке создается непосредственно самими пользователями.

 **Система «Инцидент менеджмент»** – это автоматизированная система реагирования на жалобы, вопросы и обращения, которые граждане публикуют в социальных сетях.

 **Ручной мониторинг** – это ежедневный просмотр комментариев, постов, а также личных сообщений в официальных аккаунтах Губернатора Кузбасса, Правительства Кузбасса, профильных ведомств и муниципального образования в социальных сетях.

 **Площадки для создания обращений граждан в соцсетях** – это личные страницы, сообщества, группы, публичные страницы (паблики), личные сообщения (директ).

 **Личная (персональная) страница в соцсетях** – это профиль человека, личный аккаунт, оформленный в соответствии с личной информацией, интересами и предпочтениями гражданина.

 **Личные сообщения (директ)** – это сервис, предоставленный социальной сетью, для осуществления личного общения с другими пользователями.

 **Группа в соцсетях** – это сообщество в социальной сети, пользователи которого объединены общими интересами. Принадлежность к тому или иному сообществу демонстрирует интересы, потребности и ценности его участников.

 **Публичная страница (паблик) в соцсетях** – это страница, созданная с целью предоставления информации о компании, бренде, персоне или на определенную тему.

 **Комментарий в соцсетях** – это рассуждение человека, выражение его личного мнения в отношении каких-либо фактов, ситуаций и тем, которые пользователь соцсети размещает публично под постами.

 **Пост в соцсетях** –это информационный блок, запись, опубликованная пользователем в социальной сети, блоге, микроблоге, форуме и пр.

Инцидент – это вопрос, жалоба, обращение гражданина, выявленное системой мониторинга «Инцидент менеджмент» в социальных сетях.

 **Куратор ЦУР Кузбасса** - это ответственное лицо за прием, распределение вопросов по ответственным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления.

 Система «Инцидент менеджмент» и ручной мониторинг являются инструментами эффективного управления государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления позволяют выстроить прямой диалог между населением и властью, оперативно выявлять и устранять недостатки в сфере благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, дорожной инфраструктуры и т.д., быстро реагировать на потенциальные риски в социальных медиа.

**2. Управление сообщениями. Сроки приема и обработки сообщений**

2.1. Сроки приема и обработки сообщений в системе «Инцидент менеджмент»:

* Сообщения, направленные в систему, не являются обращениями граждан, рассматриваемыми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и обрабатываются в порядке, установленном настоящим положением.
* Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 08:00 до 17:00). В праздничные дни график работы определяет ЦУР Кузбасса.
* Сообщения отрабатываются по существующей схеме: ответственный за работу в системе выбирает сообщения, передает их исполнителю с обозначением срока, в который нужно дать ответ.
* Ответственный за работу в системе вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у руководителя организации.
* После получения ответа от исполнителя ответственный за работу в системе отправляет ответ в системе «Инцидент менеджмент» на согласование, при положительном решении кураторы ЦУР Кузбасса отправляют сообщение на оценку удовлетворенности, если житель в течение двух дней не напишет комментарий, то ответ будет считаться готовым. При отрицательном решении возвращается на доработку, а также если поступит комментарий от пользователя, то сообщение вернется в работу.
* Согласно распоряжению Губернатора Кузбасса первичный ответ должен быть дан с указанием исполнения сроков в течение часа.
* Сроки предоставления ответов могут меняться по решению ЦУР Кузбасса.
* При необходимости по запросу куратора ЦУР Кузбасса, ответственный за работу в системе, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке вне зависимости от дня недели и времени суток. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы и площадки, на которой размещен вопрос, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

2.2. Сроки обработки сообщений на платформе обратной связи (ПОС):

* Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 8.00 до 17.00).
* Ответственный за работу в системе ведет ежедневный мониторинг платформы на предмет поступления новых сообщений, выбирает поступившее сообщение и делает отметку «в работу». После этого сообщение передает исполнителю с обозначением срока, в который нужно дать ответ.
* Срок предоставления ответа устанавливается автоматически в программе.
* Ответственный за работу в системе вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у руководителя организации.
* После получения ответа от исполнителя, ответственный за работу на платформе публикует ответ в системе. Ответственный вправе возвращать ответ на доработку исполнителю.
* После опубликования ответ в автоматическом режиме направляется на согласование. В случае удовлетворенности, руководитель дает согласие на опубликование, ответ автоматически переходит в категорию исполненных, автоматически размещается на платформе обратной связи. Если после опубликования ответа на платформу поступает отрицательный комментарий от пользователя или модератора, то сообщение вернется в работу.
* При необходимости, ответственный за работу на платформе, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.
* Ответственный за полноту, достоверность информации и по соблюдению срока исполнения является исполнитель.

2.3. Сроки обработки сообщений на платформе «Кузбасс-онлайн»:

* Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 8.00 до 17.00).
* Ответственный за работу в системе ведет ежедневный мониторинг платформы на предмет поступления новых сообщений.
* Принимает сообщения «в работу» (в течение 24 часов), назначает категорию и подкатегорию в соответствии с тематикой сообщения.
* Назначает непосредственного исполнителя вопроса.
* Срок рассмотрения сообщения – 14 дней.
* Осуществляет деятельность по контролю за установленным сроком.
* Ответы на платформе публикуется исполнителем, при этом устанавливается статус по результату (решено или разъяснено).
* Ответственный за полноту, достоверность информации и по соблюдению срока исполнения является исполнитель.

2.4 Сроки обработки сообщений, поступившие из социальных сетей Губернатора Кузбасса (срочные):

* Прием и обработка сообщений ведется в ежедневном режиме.
* Ответ должен быть подготовлен, подписан и направлен в течение суток до 18.00 часов.
* Ответственный за обработку сообщений, поступивших из социальных сетей Губернатора Кузбасса, направляет поступившее сообщение по компетенции вопроса руководителю структурного подразделения, который дает поручение исполнителю для подготовки ответа.
* Исполнитель подготавливает ответ. При подготовке ответа с заявителем необходимо связаться и предоставить разъяснения по вопросу.
* Исполнитель согласовывает ответ с руководителем структурного подразделения, и передает ответственному за обработку сообщений. Ответственный вправе возвращать ответ на доработку исполнителю.
* Ответственный за работу вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у руководителя организации.
* После получения ответа от исполнителя, ответственный за обработку сообщений направляет ответ на электронные адреса заявителей.
* При необходимости, ответственный за обработку сообщений, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

**Глава**

**Таштагольского**

**муниципального района А.Г.Орлов**