|  |
| --- |
| Приложение № 2УТВЕРЖДЕНО постановлением АдминистрацииХасынского муниципального округа Магаданской областиот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о** **рабочей группе «Муниципальный центр управления**

**Хасынского муниципального округа**

**Магаданской области»**

**1. Основные положения**

1.1. Муниципальный центр управления Хасынского муниципального округа Магаданской области (далее - МЦУ) является межведомственной рабочей группой, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Магаданской области, Уставом муниципального образования «Хасынский муниципальный округ Магаданской области», а также настоящим Положением.

1.3. Положение о рабочей группе «Муниципальный центр управления Хасынского муниципального округа Магаданской области» (далее - Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.

1.4. МЦУ предназначен для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.5. МЦУ состоит из представителей органов местного самоуправления Хасынского муниципального округа Магаданской области, отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Хасынского муниципального округа Магаданской области и подведомственных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.

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

**2. Задачи и функции муниципального центра управления**

2.1. МЦУ осуществляет:

- координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления, 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;

- координацию взаимодействия органа местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

- обеспечение координации деятельности муниципальных ведомств и организаций по решению вопросов, связанных с ведением госпабликов;

- обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и юридическими лицами;

- предоставление дополнительной информации в целях территориального стратегического планирования развития муниципального образования;

- обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления с Центром управления регионом Магаданской области;

- планирование и достижение целевых показателей, рекомендуемых Центром управления Магаданской области.

2.2. Основными задачами МЦУ являются:

- формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей муниципального образования «Хасынский муниципальный округ Магаданской области»;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления Хасынского муниципального округа Магаданской области (далее - ОМСУ), отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Хасынского муниципального округа Магаданской области (далее - Администрация) с жителями муниципального образования «Хасынский муниципальный округ Магаданской области»;

- формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ОМСУ и отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации с жителями муниципалитета, предложений по разработке соответствующих сервисов;

- выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с ОМСУ и отраслевыми (функциональными) органами, структурными подразделениями Администрации;

- осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

**3. Структура МЦУ**

3.1. МЦУ включает в себя:

- куратора;

- руководителя;

- ответственного за работу в автоматизированной системе «Инцидент - менеджмент»;

- ответственного за работу на платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»;

- ответственного за ведение госпабликов в муниципальном образовании;

- руководителей отраслевых блоков по социально-значимым тематикам;

- специалистов ОМСУ, отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации по соответствующим направлениям деятельности.

3.2. Куратор определяет основные направления работы и развития МЦУ, состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ; контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ, осуществляет контроль процесса обработки обращений в муниципальном образовании.

3.3. Руководитель МЦУ осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ; обеспечивает текущую деятельность МЦУ; осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ; обеспечивает проверку подготовленного исполнителем МЦУ ответа на сообщение, его согласование и утверждение для отправки гражданину по средствам ПОС и Инцидент- менеджмент.

3.4. Ответственный за работу в автоматизированной системе «Инцидент - менеджмент» определяет категории сообщений, находящихся в сфере деятельности ОМСУ, направляет сообщения на исполнение исполнителю МЦУ, обеспечивает контроль исполнения сообщений, сбор и анализ информации о работе с сообщениями граждан в Инцидент - менеджмент; обеспечивает взаимодействие с Центром управления регионом Магаданской области по вопросам работы Инцидент – менеджмент.

3.5. Ответственный за работу на платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее - ПОС) определяет категории сообщений, находящихся в сфере деятельности ОМСУ; обеспечивает координацию поступивших сообщений, направляет сообщения на исполнение исполнителю МЦУ, при необходимости перенаправляет сообщения в вышестоящие организации; обеспечивает контроль исполнения сообщений, сбор и анализ информации о работе с сообщениями граждан в ПОС; обеспечивает взаимодействие с Центром управления регионом Магаданской области по вопросам работы ПОС.

3.6. Ответственный за ведение госпабликов в муниципальном образовании обеспечивает координацию деятельности муниципальных ведомств и организаций по решению вопросов, связанных с ведением госпабликов; отвечает за качество ведения официальных аккаунтов в социальных сетях, использование разнообразных форматов подачи информации и инструментов для создания контента; обеспечивает своевременное размещение новостной информации федерального, регионального и муниципального значения; обеспечивает взаимодействие с Центром управления регионом Магаданской области по вопросам ведения госпабликов.

3.7. Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам отвечают за организацию работы в МЦУ по соответствующим направлениям деятельности.

3.8. Специалисты ОМСУ, отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации по соответствующим направлениям деятельности отвечают за сбор и подготовку информации и исполнение сообщений, поступающих через ПОС и Инцидент - менеджмент; организует предоставление информации для размещения в госпабликах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_