**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

 **ЧУФАРОВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ВЕШКАЙМСКОГО РАЙОНА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.02.2021 № 18

 Экз. № \_\_\_\_\_

р.п. Чуфарово

**О создании Муниципального центра управления региона**

**муниципального образования Чуфаровское городское поселение**

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №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», пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» и распоряжения Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 № 1368-р «О мероприятиях по обеспечению функционирования центра управления региона Ульяновской области», постановляю:

1. Создать проектный офис – «Муниципальный центр управления региона муниципального образования Чуфаровское городское поселение» (далее по тексту - МЦУР).
2. Утвердить:

2.1.Положение о МЦУР (Приложение № 1).

 2.2. Структуру МЦУР (Приложение № 2).

 2.3. Перечень плановых значений целевых показателей функционирования

МЦУР на 2020-2024 года (Приложение № 3).

3. Руководителям органов местного самоуправления, а также муниципальных учреждений, работающим с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления, обеспечить достижение плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР за отчётный год в своей части ежегодно до 20 декабря в период с декабря 2020 по декабрь 2024 года.

4. Руководителю МЦУР:

– еженедельно информировать Главу администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение о результатах работы по направлениям и тематикам работы МЦУР;

– ежемесячно до 02 числа каждого месяца, следующего за отчётным, в период с января 2021 по декабрь 2024 предоставлять в адрес Куратора и Руководителя центра управления региона Ульяновской области отчет о достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу;

– ежегодно не позднее 20 декабря в период с декабря 2020 по декабрь 2024 года предоставлять в адрес Куратора и Руководителя центра управления региона Ульяновской области отчет о достигнутых в границах территории муниципального образования Чуфаровское городское поселение значениях целевых показателей функционирования МЦУР.

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после обнародования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение С.С.Семенова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к постановлению администрации

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение

от 25.02.2021 № 18

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления региона**

**муниципального образования Чуфаровское городское поселение**

1. **Общие Положения**
	1. Муниципальный центр управления региона (далее – МЦУР) является проектным офисом, осуществляющим:

 а) 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 (далее – граждане и организации), поступающих в органы местного самоуправления муниципального образования Чуфаровское городское поселение, а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования Чуфаровское городское поселение (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

 б) взаимодействие с гражданами и организациями через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУР по единой методологии центра управления региона Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области;

 в) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам деятельности МЦУР;

 г) сбор, обработка и предоставление релевантной информации для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования Чуфаровское городское поселение (далее – муниципальное образование).

1.2.Центр управления региона Ульяновской области (далее – ЦУР Ульяновской области) – это координационный орган, объединяющий в себе мониторинг всех видов каналов обратной связи с гражданами и организациями, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, созданный в целях исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 (далее – поручения Президента) по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020 об обеспечении создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №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» (далее – постановление Правительства РФ №1844 ) и распоряжения Губернатора Ульяновской области от 04.12.2020 № 1368-р «О мероприятиях по обеспечению функционирования центра управления региона Ульяновской области» (далее – распоряжение Губернатора № 1368-р).

 1.3. Центр компетенций ЦУР в Ульяновской области – это обособленное подразделение автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – АНО «Диалог Регионы») в Ульяновской области, выполняющее функции оператора информационных и аналитических систем, разработанных и эксплуатируемых для создания и функционирования ЦУР и МЦУР в Ульяновской области, создаваемое в рамках Соглашения «О сотрудничестве при создании и функционировании Центра управления регионом Ульяновской области» от 4 сентября 2020 года № 1/69-ДП между Правительством Ульяновской области и АНО «Диалог» в целях исполнения поручений Президента и постановления Правительства.

1.4. Единый портал – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая функции, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1.5. Платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема Единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

* 1. Портал – информационная система, созданная АНО «Диалог Регионы» для обеспечения координации создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, формирования предложений по созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях, для взаимодействия Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, центра компетенций ЦУР с должностными лицами ответственных получателей при реализации мероприятия по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях центров управления регионов в соответствии с нормативными правовыми актами в рамках существующих полномочий.

1.7. Тепловая карта – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения
обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития.

1.8. Система автоматизированной доставки обращения до конечного исполнителя ­­– информационная система, автоматизирующая процесс регистрации, рассмотрения по существу, подготовки и направления ответа на обращения и сообщения граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи.

1.9. Сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

1.10. Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным 59-ФЗ.

1.11. В своей деятельности МЦУР руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 года № 1288 «Об организации проектной деятельности в Российской Федерации», национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утверждённой протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 года № 7, Постановлением Правительства РФ №1844, распоряжением Губернатора №1368-р, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ульяновской области, а также настоящим Положением.

1. **Основные цели создания и задачи деятельности**

2.1. Основной целью создания МЦУР является достижение обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР в рамках следующих функций:

а) обеспечение обратной связи;

б) обучение;

в) информирование;

г) процессы и методология.

 2.2. В соответствии с Постановлением Правительства РФ №1844 обязательными целевыми показателями функционирования МЦУР являются:

 – доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек);

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

– доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети;

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации.

* 1. Расчет показателей, приведенных в пункте 2.2. настоящего Положения, производится в соответствии с Методикой расчета показателей, приведенной в Приложении 2 Постановления Правительства РФ №1844.
	2. Степень достижения показателей, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения, оценивается ежегодно путем сопоставления фактических значений показателей с их плановыми значениями.

2.5. Плановые значения целевых показателей функционирования МЦУР устанавливаются в Приложении № 3 к постановлению.

2.6. По решению Куратора ЦУР Ульяновской области могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУР.

 2.7. Перечень обязательных индикаторов результативности работы МЦУР, подлежащих ежемесячному мониторингу включает в себя:

# – количество обращений и сообщений по тематикам, сформированных отраслевых блоков МЦУР (далее – социально-значимые тематики), поступивших ответственным получателям в порядке, установленном [59-ФЗ](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12146661/0)и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (далее – фаст-трек);

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных по фаст-треку;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые системы обратной связи (далее – СОС) и обработанных по фаст-треку;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через голосовые системы обратной связи (далее – горячие линии) и обработанных по фаст-треку;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя;

– количество ответственных получателей, обеспечивающих интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных вопросов посредством информирования в социальных сетях;

– общее количество ответственных получателей муниципального образования;

– общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС;

– общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование в социальных сетях;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации;

– общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям в порядке, установленном [59-ФЗ](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12146661/0);

**–** общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям через ПОС;

– общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям через цифровые СОС;

– количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии.

2.8. Основными задачами деятельности МЦУР являются:

2.8.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:

а) анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

в) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по всем каналам связи;

г) сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций.

2.8.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

а) обращений и сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей;

б) обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

в) мониторинга работы ответственных получателей;

г) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ответственных получателей с гражданами и организациями, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.8.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию ответственных получателей с гражданами и организациями, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования.

2.8.4. 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, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций.

2.8.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии ответственных получателей с гражданами и организациями.

2.8.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворённости граждан и организаций действиями ответственных получателей муниципального образования.

2.8.7. Разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и организаций по тематикам работы МЦУР.

2.8.8. Проведение образовательных семинаров для специалистов МЦУР и сотрудников ответственных получателей муниципального образования.

2.8.9. Координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) ответственных получателей муниципальных образований в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального образования.

2.8.10. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости ответственных получателей муниципального образования.

**3. Структура МЦУР**

3.1. МЦУР объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) Руководитель МЦУР;

б) Руководители отраслевых блоков МЦУР по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»);

в) Ответственный за информирование.

3.2. Руководитель МЦУР– должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения муниципального образования, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУР;

б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУР;

г) обеспечения достижения обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР.

 3.2.1. Руководитель МЦУР:

а) обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для обсечения функционирования МЦУР и выполнения стоящих перед МЦУР задач;

б) осуществляет мероприятия по созданию и функционированию МЦУР;

 в) подготавливает предложения по кадровому обеспечению состава МЦУР;

г) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУР с ЦУР Ульяновской области и центром компетенций ЦУР в Ульяновской области;

д) осуществляет разработку предложений по участию руководства муниципального образования и ответственных получателей муниципального образования в решении актуальных проблем граждан и организаций;

 е) предоставляет отчётность о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР, а также достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в адрес Куратора и Руководителя ЦУР Ульяновской области, а именно:

– ежемесячно до 02 числа каждого месяца, следующего за отчётным, в период с января 2021 по декабрь 2024 предоставляет отчёт о достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, согласно перечню в пункте 2.7 настоящего Положения по форме, приведенной в Приложении № 1 настоящего Положения;

– ежегодно (не позднее 20 декабря) в период с декабря 2020 по декабрь 2024предоставлять отчёт о достигнутых значениях целевых показателей функционирования МЦУР, изложенных в пункте 2.2. настоящего Положения по форме, приведенной в Приложении № 1 настоящего Положения.

3.3. Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»)МЦУР – сотрудники администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение (далее – администрация муниципального образования) и/или подведомственных им учреждений муниципального образования, основной задачей которых является обеспечение ежедневной операционной деятельности отраслевого блока МЦУР по аналитике и контролю за соблюдением сроков и качества рассмотрения обращений и сообщений от граждан и организаций, а в случае необходимости – эскалация проблемных вопросов на уровень Руководителя МЦУР.

3.3.1. Руководители отраслевых блоков по тематикам:

а) обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУР;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУР, выполнения стоящих перед МЦУР задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУР в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций, результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) еженедельно готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций и представляют его Руководителю МЦУР;

и) обеспечивают методическое сопровождения проектной и иной деятельности в МЦУР в соответствии с поставленными перед отраслевыми блоками МЦУР задачами;

к) обеспечивают достижение обязательных показателей результативности работы МЦУР в части своей отраслевой тематики;

л) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования;

м) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУР;

н) осуществляют взаимодействие с ответственными получателями муниципального образования по вопросам:

– трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

– разработки шаблонов ответов на обращения и сообщения граждан и организаций;

– анализа причин возникновения проблем, вызвавших обращения и сообщения граждан и организаций;

– актуализации «дорожных карт» по решению проблем, в наибольшей степени волнующих граждан и организаций;

– внедрения процессов и продуктов цифровизации для обработки
обращений и сообщений граждан и организаций ответственными получателями по функциям и отраслевым тематикам деятельности МЦУР.

3.4. Ответственный за информирование МЦУР подчиняется непосредственно Руководителю МЦУР и реализует следующие задачи:

а) предоставление СМИ официальных сведений о деятельности МЦУР;

б) освещение вопросов, входящих в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования в части деятельности МЦУР в социальных сетях и СМИ;

в) обеспечение взаимодействия с гражданами и организациями для решения актуальных задач МЦУР посредством информирования в социальных сетях и СМИ;

г) обеспечение содействия формированию дополнительных условий открытости ответственных получателей, посредством освещения результатов их работы в социальных сетях и СМИ;

д) подготовка рекомендаций для органов местного самоуправления муниципального образования в части деятельности МЦУР и сотрудников МЦУР по вопросам взаимодействия со СМИ.

3.5. Руководитель МЦУР, руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам МЦУР и ответственный за информирование работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и тематикам деятельности МЦУР.

3.6. Количество сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется, исходя из количества поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, при этом каждый из руководителей отраслевого блока МЦУР может курировать несколько тематик одновременно.

1. **Взаимоотношения (связи) и роли**

**в обеспечении функционирования МЦУР**

4.1. МЦУР выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования, ответственными получателями муниципального образования, ЦУР Ульяновской области и центром компетенций ЦУР в Ульяновской области.

4.2. В целях реализации мероприятий по созданию и функционированию МЦУР администрация муниципального образования:

а) обеспечивает выпуск правового акта о создании МЦУР в форме проектного офиса в муниципальном образовании;

б) назначает ответственных за реализацию мероприятий по созданию
и функционированию МЦУР в муниципальном образовании, а также наделяет их необходимыми полномочиями;

в) формирует отраслевые блоки по социально-значимым тематикам («Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги»).

4.3. Роль ответственных получателей муниципального образования, в обеспечении функционирования МЦУР предполагает:

а) внедрение продуктов цифровизации для ускоренной и качественной обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

б) мониторинг и анализ поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) выявление первопричин поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений и разработка «дорожных карт» по их устранению;

г) осуществление трансформации процессов обработки поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений в целях сокращения сроков реагирования на обращения и сообщения и качественной их обработки в срок до 30 дней;

д) обеспечение достижения плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР за отчётный год в своей части ежегодно до 20 декабря в период с декабря 2020 года по декабрь 2024 года.

4.4. Роль ЦУР Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области в обеспечении функционирования МЦУР предполагает:

а) предоставление информационной и методологической поддержки для обеспечения достижения целей МЦУР, исполнения его задач и функций;

б) предоставление по запросу МЦУР разъяснений и имеющихся материалов, относящихся к созданию и функционированию МЦУР;

в) контроль достижения плановых значений целевых показателей функционирования МЦУР.

4.5. МЦУР:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУР в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации муниципального образования;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей муниципального образования;

в) совместно с ответственными получателями обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

– ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

– разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУР;

– формирования и внедрения в работу ответственных получателей лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

г) предоставляет по запросу ЦУР Ульяновской области и центра компетенций ЦУР в Ульяновской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУР;

д) предоставляет в ЦУР Ульяновской области аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУР, а также отчетные данные.

4.6. Формирование, согласование (одобрение), утверждение и представление информации и документов, разрабатываемых при создании и функционировании МЦУР, осуществляются с использованием Портала ЦУР.

4.7. Информация, вносимая на Портале ЦУР, приравнивается к официальному письму или отчёту, направленному по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия.

1. **Деятельность МЦУР**

5.1. МЦУР осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

5.1.1. Обеспечение «обратной связи» с гражданами и организациями, что предполагает:

а) трансформацию процессов обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций;

б) разработку методических рекомендаций по совершенствованию порядка подготовки ответов на обращения и сообщения граждан и организаций ответственными получателями;

в) установление и анализ первопричин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям ответственными получателями.

5.1.2. «Обучение»:

а) Обучение и повышение квалификации сотрудников МЦУР по организации работы блоков МЦУР и сотрудников ответственных получателей в рамках единой методологии ЦУР - «Все знаем», «Быстро решаем», «Предотвращаем», «Информируем».

5.1.3. «Информирование»:

а) информирование граждан и организаций о работе муниципальных органов исполнительной власти, о социально-экономических и общественно-политических процессах, происходящих в муниципальном образовании, Ульяновской области и Российской Федерации, посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) обеспечение адресного информирования граждан и организаций с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) обеспечение интерактивного взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

г) обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития Ульяновской области и муниципального образования, принятых с вовлечением жителей муниципального образования через ПОС, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

д) обеспечение содействия формированию дополнительных условий открытости работы ответственных получателей с поступающими от граждан и организаций обращениями и сообщениями, в том числе с применением технических решений на базе Единого портала.

5.1.4. «Процессы и методология»:

а) разработка процессов и методологии реализации мероприятий
по направлениям и тематикам работы МЦУР в рамках единой методологии ЦУР – «Все знаем», «Быстро решаем», «Предотвращаем», «Информируем»;

б) трансформация порядка обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций в муниципальном образовании;

в) разработка «дорожных карт» – планов мероприятий по устранению причин обращений и сообщений граждан и организаций, с целью предотвращения повторных сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных за их реализацию должностных лиц органов местного самоуправления муниципального образования;

г) использование в отраслевых блоках МЦУР информационных систем и специального программного обеспечения для обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций.

Приложение № 1

к Положению о Муниципальном центре управления региона муниципального образования Чуфаровское городское поселение

**ОТЧЕТ**

**о достигнутых значениях индикаторов результативности работы МЦУР**

**муниципального образования Чуфаровское городское поселение**

на «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Периодичность: ежемесячная

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  | Достигнутое значение индикатора по состоянию на отчетную дату, единиц | Прирост по сравнению с предыдущим периодом | Нарастающим итогом с начала года, единиц |
| единиц | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, и обработанных по фаст-треку |  |  |  |  |
| 2. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных по фаст-треку |  |  |  |  |
| 3. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших через цифровые СОС и обработанных по фаст-треку |  |  |  |  |
| 4. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии и обработанных по фаст-треку |  |  |  |  |
| 5. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя |  |  |  |  |
| 6. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя |  |  |  |  |
| 7. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через цифровые СОС и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя |  |  |  |  |
| 8. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя |  |  |  |  |
| 9. | Количество ответственных получателей, обеспечивающих интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных вопросов посредством информирования в социальных сетях |  |  |  |  |
| 10. | Общее количество ответственных получателей муниципального образования |  |  |  |  |
| 11. | Общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС |  |  |  |  |
| 12. | Общее количество решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование в социальных сетях |  |  |  |  |
| 13. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений |  |  |  |  |
| 14. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений |  |  |  |  |
| 15. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений |  |  |  |  |
| 16. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений |  |  |  |  |
| 17. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения |  |  |  |  |
| 18. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения |  |  |  |  |
| 19. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения |  |  |  |  |
| 20. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии, обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения |  |  |  |  |
| 21. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям в порядке, установленном 59-ФЗ, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации |  |  |  |  |
| 22. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через ПОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации |  |  |  |  |
| 23. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям, поступивших через цифровые СОС, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации |  |  |  |  |
| 24. | Количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации. |  |  |  |  |
| 25. | Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям в порядке, установленном [59-ФЗ](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12146661/0) |  |  |  |  |
| 26. | Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям через ПОС |  |  |  |  |
| 27. | Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам поступивших ответственным получателям через цифровые СОС |  |  |  |  |
| 28. | Общее количество обращений и сообщений по социально-значимым тематикам, поступивших ответственным получателям через горячие линии |  |  |  |  |

Руководитель МЦУР

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к Положению о Муниципальном центре управления региона муниципального образования Чуфаровское городское поселение

**ОТЧЕТ**

**о достигнутых значениях целевых показателей функционирования МЦУР**

**муниципального образования Чуфаровское городское поселение**

**в 20\_\_ году**

по состоянию на «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Периодичность: ежегодная

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Целевые показатели | Единица измерения | Плановое значение  | Достигнутое значение | Причина отклонения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизма ускоренного решения (фаст-трек) | Процент |  |  |  |
| 2. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя | Процент |  |  |  |
| 3. | Доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях | Процент |  |  |  |
| 4. | Доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через платформу обратной связи, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети | Процент |  |  |  |
| 5. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений | Процент |  |  |  |
| 6. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения | Процент |  |  |  |
| 7. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации | Процент |  |  |  |

Руководитель МЦУР

муниципального образования

«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к постановлению администрации

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение

от 25.02.2021 № 18

**СТРУКТУРА МЦУР**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ФИО** | **Должность** | **Роль в проектном офисе МЦУР** |
| 1. | Семенова Светлана Сергеевна | Глава администрациимуниципального образованияЧуфаровское городское поселение | Руководитель МЦУР |
| 2. | Фалова Галина Васильевна | Специалист по вопросам ЖКХ и местного самоуправления администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение | Руководитель отраслевых блоков «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Дороги», «Транспорт»,«Энергетика» |
| 3. | Фадеева Венера Дамировна | Специалист ГО и ЧС администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение | Руководитель отраслевых блоков «Твёрдые коммунальные отходы»,«Экология», «Социальная политика» |
| 4. | Тюрина Валентина Владимировна | Специалист 2 разряда юрист администрации муниципального образования Чуфаровское городское поселение | Ответственный за информирование |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к постановлению администрации

муниципального образования

Чуфаровское городское поселение

от 25.02.2021 № 18

**Плановые значения целевых показателей функционирования МЦУР на 2020-2024 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Целевые показатели | Единица измерения | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек) | Процент | 20 | 50 | 70 | 80 | 90 |
| 2. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя | Процент | 5 | 20 | 30 | 40 | 50 |
| 3. | Доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях | Процент | 5 | 20 | 30 | 40 | 60 |
| 4. | Доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети | Процент | 10 | 40 | 60 | 80 | 100 |
| 5. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений | Процент | 5 | 30 | 50 | 60 | 70 |
| 6. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУР с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения | Процент | 10 | 30 | 60 | 70 | 80 |
| 7. | Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации | Процент | 0 | 10 | 20 | 40 | 50 |

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