

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ПОКРОВСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 декабря 2021 г. № 809

**О создании Муниципального
центра управления Покровского района**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года №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», руководствуясь Уставом Покровского района, **администрация Покровского района**

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать рабочую группу – Муниципальный центр управления Покровского района.
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Покровского района, согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
3. Утвердить состав Муниципального центра управления Покровского района, согласно приложению 2 к настоящему постановлению.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава района



А.В. Решетников

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления
Покровского района

1. Общие положения и задачи

1.1 В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.1.1 **Платформа обратной связи** (далее – ПОС) – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», 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.

1.1.2 **Система «Инцидент менеджмент»** — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): «ВКонтакте», «Одноклассники», «Twitter», «Facebook», «Instagram», иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3 **«ВІ ЦУР РФ» (Тепловая карта)** – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб 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.

1.1.4 **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).

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

1.1.6 Ответственные получатели – органы местного самоуправления Покровского района (подразделения администрации Покровского района, в том числе обособленные, муниципальные учреждения Покровского района), осуществляющие в рамках своих полномочий и компетенции организацию решения актуальных для граждан и организаций проблем в соответствии с поступающими обращениями и сообщениями.

1.1.7 Автоправила – механизмы ПОС, позволяющие в автоматическом режиме переадресовывать сообщения из личного кабинета органа местного самоуправления Покровского района в ПОС в муниципальные учреждения для рассмотрения и ответа.

1.2 Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является рабочей группой, действующей на постоянной основе и осуществляющей следующие задачи:

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 Покровского района, а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления Покровского района (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая ПОС, системы обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

в) сбор, обработку, аналитику и предоставление релевантной информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

г) мониторинг и аналитику сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан

и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

е) создание рекомендаций по взаимодействию органов местного самоуправления Покровского района (подразделений администрации Покровского района, в том числе обособленных) с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей Покровского района, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

ж) создание автоправил в системе ПОС, а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

з) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления в Покровском районе;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы ПОС и «ВІ ЦУР РФ».

1.3 Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.4 В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ №1844, Уставом Покровского района, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области, а также настоящим Положением.

2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от администрации Покровского района*;

б) руководитель МЦУ;

в) ответственный за работу администрации Покровского района в системе «Инцидент менеджмент»;

г) ответственный за работу администрации Покровского района в системе ПОС;

д) ответственный за работу администрации Покровского района на портале «Обращаем внимание»;

е) ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Покровского района и Главы Покровского района в социальных сетях;

ж) руководители структурных подразделений администрации Покровского района, в том числе обособленных, являющиеся руководителями отраслевых блоков МЦУ, организуемых по социально-значимым тематикам***.

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

* в должности не ниже заместителя главы администрации местного самоуправления/председателя комитета.

** администрация местного самоуправления вправе составлять список отраслевых блоков по социально значимым тематикам, исходя из их актуальности для соответствующего муниципального образования (например: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги» и т.д.).

2.2 Куратор МЦУ – должностное лицо администрации Покровского района:

- а) определяет основные направления развития МЦУ;
- б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;
- г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3 Руководитель МЦУ – должностное лицо администрации Покровского района****, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

- а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;
- б) организации сбора, анализа и систематизации, поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам обратной связи;
- в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
- г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4 Руководители отраслевых блоков МЦУ:

- а) обеспечивают взаимодействие ответственных получателей курируемого отраслевого блока с МЦУ;
- б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;
- г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей по курируемым направлениям и тематикам обращений и сообщений отраслевого блока;
- 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) осуществляют контроль качества ведения официальных аккаунтов в социальных сетях муниципальных учреждений в сфере своих полномочий

**** в должности, не ниже начальника отдела.

и компетенции;

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

2.5 Ответственный за работу администрации Покровского района в системе «Инцидент менеджмент»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Покровского района (подразделений администрации Покровского района, в том числе обособленных) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление ответов и отчетности по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6 Ответственный за работу администрации Покровского района в ПОС:

а) осуществляет функции координатора и куратора в системе ПОС;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Покровского района (подразделений администрации Покровского района, в том числе обособленных) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы ПОС;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через ПОС, выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление обратной связи и отчетности по обращениям граждан и организаций в части ПОС.

2.7 Ответственный за работу администрации Покровского района на портале «Обращаем внимание»:

а) осуществляет функции координатора сообщений, поступающих с портала «Обращаем внимание»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Покровского района (подразделений администрации Покровского района, в том числе обособленных) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы портала «Обращаем внимание»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через портал «Обращаем внимание», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

2.8 Ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Покровского района и Главы Покровского района в социальных сетях:

а) организует ведение официальных аккаунтов администрации Покровского района и Главы Покровского района в социальных сетях;

б) обеспечивает качество ведения официальных аккаунтов администрации Покровского района и Главы Покровского района в социальных сетях;

в) осуществляет работу в подсистеме ПОС «Госпаблики».

3. Взаимодействие и роли ответственных лиц в обеспечении функционирования МЦУ

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с ответственными получателями Покровского района, Центром управления регионом Орловской области (далее – ЦУР).

3.2 МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для представления Главе Покровского района;

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 Покровского района;

в) совместно с ответственными получателями по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов:

- 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 обращений и сообщений в рамках отраслевых блоков МЦУ;

- формирования и внедрения в работу руководителей отраслевых блоков 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) представляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

д) представляет в ЦУР аналитические материалы о реализации мероприятий по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные, в том числе ежеквартальную отчетность по показателям обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих из всех источников.

е) получает от ЦУР аналитические документы о возникновении информационных рисков и угроз в информационном поле Покровского района по вопросам, входящим в полномочия и компетенцию администрации Покровского района, и во взаимодействии с ЦУР разрабатывает рекомендации по фактической и информационной работе с указанными рисками и угрозами для Главы Покровского района и администрации Покровского района, включая структурные подразделения (в том числе обособленные) и муниципальные учреждения.

Состав Муниципального центра управления Покровского района

№	Должность	Роль в Муниципальном центре управления Покровского района
1	2	3
1.	Кустов Алексей Владимирович - заместитель главы администрации Покровского района	Куратор, ответственный за работу администрации Покровского района в системе ПОС, ответственный за блок «Образование», «Здравоохранение», «Социальная политика», «Сельское хозяйство», «Экология»
2.	Ланина Ирина Анатольевна – начальник отдела по организационно-правовой работе и делопроизводству управления делами администрации Покровского района	Руководитель, ответственный за работу администрации Покровского района в системе «Инцидент менеджмент», на портале «Обращаем внимание»
3	Захаров Алексей Владимирович – системный администратор МКУ «АХЦ»	Ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Покровского района и главы Покровского района в социальных сетях
3.	Горохова Наталья Николаевна – начальник управления инфраструктуры администрации Покровского района	Ответственный за блок «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Дороги», «Транспорт», «Энергетика»
4	Журавлёва Марина Александровна – начальник отдела образования администрации Покровского района	Ответственный за блок «Образование»
5	Олихвер Лариса Николаевна – начальник отдела архитектуры, строительства, ЖКХ и дорожной инфраструктуры управления инфраструктуры администрации Покровского района	Ответственный за блок «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы»