

**АДМИНИСТРАЦИЯ КОРСАКОВСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**7 апреля 2022 г. № 127**

с. Корсаково

**О создании Муниципального центра управления Корсаковского 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», Правилами 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 Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844, 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, руководствуясь Уставом Корсаковского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Создать рабочую группу, функционирующую на постоянной основе - Муниципальный центр управления Корсаковского района (далее - МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
3. Утвердить структуру МЦУ согласно приложению 2 к настоящему постановлению.
4. Постановление опубликовать (обнародовать) на официальном сайте администрации Корсаковского района.
5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава района  В. Р. Кнодель

Приложение 1

к постановлению администрации

Корсаковского района

от 7 апреля 2022 г. № 127

ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления Корсаковского района

1. Общие положения и задачи
   1. . В настоящем Положении 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 Орловской области из открытых источников (социальных сетей): «ВКонтакте», «Одноклассники», «Twitter», «Facebook», «Instagram», иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

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

1. формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;
2. мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;
3. формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;
4. 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;
5. мониторинга результатов работы ответственных получателей;
6. 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. **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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ).
     2. **Обращения** - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом №59-ФЗ.
     3. **Ответственные получатели** – органы местного самоуправления Корсаковского района, структурные подразделения Администрации Корсаковского района (далее - Администрация), муниципальные учреждения Корсаковского района, осуществляющие в рамках своих полномочий и компетенции организацию решения актуальных для граждан и организаций проблем в соответствии с поступающими обращениями и сообщениями.
     4. **Автоправила** - механизмы ПОС, позволяющие в автоматическом режиме переадресовывать сообщения из личного кабинета органа местного самоуправления Корсаковского района в ПОС в муниципальные учреждения для рассмотрения и ответа.

1.2. **Муниципальный центр управления** (далее - МЦУ) функционирует в форме рабочей группы, действующей на постоянной основе и осуществляющей следующие задачи:

1. мониторинг и обработку 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 (далее - муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее - ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая ПОС, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;
2. оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;
3. 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;
4. 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;
5. 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 (подразделений Администрации) с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования, 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;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы ПОС и «ВI 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, Правилами 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 Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области, муниципальными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1. Структура МЦУ
   1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:
2. куратор МЦУ от Администрации;
3. руководитель МЦУ;
4. ответственный за работу Администрации на портале «Обращаем внимание»;
5. ответственный за работу Администрации в системе «Инцидент менеджмент»;
6. ответственный за ведение официальных аккаунтов Главы Корсаковского района (далее – Главы района) и Администрации в социальных сетях;
7. ответственный за работу Администрации в системе «Платформа обратной связи»;

ж) руководители отраслевых блоков МЦУ, организуемых по социально значимым тематикам.

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности, связанные с деятельностью МЦУ.

2.2. **Куратор МЦУ:**

1. определяет основные направления развития МЦУ;
2. осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
3. координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3. **Руководитель МЦУ** - должностное лицо органа местного самоуправления, наделённое необходимыми полномочиями для:

1. осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;
2. организации сбора, анализа и систематизации, поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам обратной связи;
3. координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
4. обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.
   1. **Руководители отраслевых блоков МЦУ:**
5. обеспечивают взаимодействие ответственных получателей курируемого отраслевого блока с МЦУ;
6. участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
7. обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;
8. 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;
9. структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;
10. осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;
11. проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) 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 в системе «Инцидент менеджмент»:**

1. осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;
2. проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений Администрации) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;
3. анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
4. 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 в системе «Платформа обратной связи»:**

1. осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;
2. проводит рейтингование работы подразделений Администрации с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи»;
3. анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
4. обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление обратной связи и отчетности по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».

2.7. **Ответственный за ведение официальных аккаунтов Администрации и Главы района в социальных сетях:**

1. организует ведение официальных аккаунтов Администрации и Главы района в социальных сетях;
2. обеспечивает высокое качество ведения официальных аккаунтов администрации и Главы района в социальных сетях;
3. осуществляет работу в подсистеме ПОС «Госпаблики».

2.8. **Ответственный за работу Администрации на портале «Обращаем внимание»:**

1. осуществляет функции координатора сообщений, поступающих с портала «Обращаем внимание»;
2. проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений Администрации) 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.

1. Взаимодействие и роли ответственных лиц  
   в обеспечении функционирования МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации, администрациями сельских поселений Корсаковского района, ответственными получателями муниципального образования, центром управления регионом Орловской области (далее - ЦУР).

* 1. **МЦУ:**

1. осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе района;
2. обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей;
3. 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 ответственных по отраслевым блокам лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

1. предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;
2. предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации мероприятий по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

е) по вопросам, входящим в полномочия и компетенцию Администрации, получает от ЦУР аналитические документы о возникновении информационных рисков в информационном поле и во взаимодействии с ЦУР осуществят выработку рекомендаций по фактической и информационной работе с указанными информационными рисками для Администрации, включая структурные подразделения и подведомственные учреждения Администрации.

Приложение 2

к постановлению администрации

Корсаковского района

от 7 апреля 2022 г. № 127

Структура Муниципального центра управления

Корсаковского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Должность | Роль в Муниципальном центре управления |
| 1. | Глава района | Куратор |
| 2. | Начальник отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства Администрации Корсаковского района | Руководитель |
| 3. | Главный специалист отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства Администрации Корсаковского района;  специалист по ИКТ отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства Администрации Корсаковского района | Ответственный за работу Администрации Корсаковского района на портале «Обращаем внимание» |
| 4 | Главный специалист отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства Администрации Корсаковского района;  специалист по ИКТ отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства Администрации Корсаковского района | Ответственный за работу Администрации Корсаковского района в системе ПОС |
| 5. | Системный программист МКУ «АХС Администрации Корсаковского района и ЕДДС Корсаковского района»;  главный специалист отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства Администрации Корсаковского района | Ответственный за работу Администрации Корсаковского района в системе «Инцидент менеджмент» |
| 6. | Системный программист МКУ «АХС Администрации Корсаковского района и ЕДДС Корсаковского района» | Ответственный за ведение официальных аккаунтов Администрации Корсаковского района и Главы Корсаковского района в социальных сетях |
| 7. | Начальник отдела экономики, строительства и ЖКХ Администрации Корсаковского района | Руководитель отраслевого блока в сфере экономики, жилищно-коммунального хозяйства, дорожного строительства, транспорта, экологии |
| 8. | Начальник отдела сельского хозяйства Администрации Корсаковского района | Руководитель отраслевого блока в сфере сельского хозяйства и продовольствия |
| 9. | Начальник отдела по управлению муниципальным имуществом Администрации Корсаковского района | Руководитель отраслевого блока в сфере муниципального имущества |
| 10. | Начальник отдела образования Администрации Корсаковского района | Руководитель отраслевого блока в сфере образования |
| 11. | Начальник отдела социальной политики и координации социальных программ Администрации Корсаковского района | Руководитель отраслевого блока в сфере социальной, молодежной политики и здравоохранения |
| 12. | Начальник отдела культуры и архивного дела Администрации Корсаковского района | Руководитель отраслевого блока в сфере культуры |
| 13. | Главы сельских поселений района | Руководители отраслевых блоков |