****

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРОСНЯНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 22 апреля 2022 г. № 99

с.Тросна

О создании Муниципального

центра управления Троснянского 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 Троснянского района, администрация Троснянского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления Троснянского района.
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Троснянского района, согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
3. Утвердить состав Муниципального центра управления Троснянского района, согласно приложению 2 к настоящему постановлению.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава района А.И.Насонов**

Приложение 1

к Постановлению администрации

Троснянского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления Троснянского района

1.Общие положения и задачи

1.1В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

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.
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.
3. «ВI 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. 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).
2. Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.
3. Ответственные получатели - органы местного самоуправления Троснянского района (подразделения администрации Троснянского района, в том числе обособленные, муниципальные учреждения Троснянского 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 Троснянского района в ПОС в муниципальные учреждения для рассмотрения и ответа.

1.2Муниципальный центр управления (далее - МЦУ) является проектным офисом, действующим на постоянной основе и осуществляющей следующие задачи:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления Троснянского района и 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;

б) 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;

в) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

г) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования;

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

е) 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;

ж) 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;

з) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждани организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

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

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

л) разработку и подготовку предложений по автоматизации цифровизации процессов муниципального управления в Троснянского районе;

м) интеграцию муниципальных информационных систем в системы ПОС и «В1ЦУР РФ».

1. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.
2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ №1844, Уставом Троснянского района, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области, а также настоящим Положением.

2.Структура МЦУ

* 1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от администрации Троснянского района;

б) руководитель МЦУ;

в) руководители структурных подразделений администрации Троснянского района, в том числе обособленных, являющиеся руководителями отраслевых блоков МЦУ, организуемых по социально-значимым тематикам;

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

д) ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Троснянского района и Главы Троснянского района в социальных сетях;

е) ответственный за работу администрации Троснянского района в системе ПОС;

ж) ответственный за работу на портале «Обращаем внимание».

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

* 1. Куратор МЦУ - должностное лицо администрации Троснянского 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 приподготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

* 1. Руководитель МЦУ - должностное лицо администрации Троснянского района, наделенное 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.

* 1. 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 и компетенции;

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

* 1. Ответственный за работу администрации Троснянского района в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Троснянского 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».

* 1. Ответственный за работу администрации Троснянского района в ПОС:

а) осуществляет функции координатора и куратора в системе ПОС;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Троснянского района (подразделений администрации Троснянского 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.

* 1. Ответственный за работу администрации Троснянского района на портале «Обращаем внимание»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Троснянского района (подразделений администрации Троснянского 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;

* 1. Ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Троснянского района и Главы Троснянского района в социальных сетях:

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

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

в) осуществляет работу в подсистеме ПОС «Госпаблики».

1. Взаимодействие и роли ответственных лиц в обеспечении

функционирования МЦУ

* 1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с ответственными получателями Троснянского района, Центром управления регионом Орловской области (далее - ЦУР).
  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 Троснянского 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 Троснянского 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 Троснянского района по вопросам, входящим в полномочия и компетенцию администрации Троснянского района, и во взаимодействии с ЦУР разрабатывает рекомендации по фактической и информационной работе с указанными рисками и угрозами для Главы Троснянского района и администрации Троснянского района, включая структурные подразделения (в том числе обособленные) и муниципальные учреждения.

Приложение 2

к Постановлению администрации

Троснянского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_

**Состав Муниципального центра управления Троснянского района**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Должность | Роль в Муниципальном центре управления  Троснянского района |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Волкова Наталья Николаевна - заместитель главы администрации Троснянского района по координации производственно-коммерческой деятельности, начальник отдела архитектуры, строительства и ЖКХ | Куратор, ответственный за блок «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Дороги», «Транспорт», «Энергетика», «Благоустройство» |
| 2 | Лобанова Светлана Владимировна - начальник отдела по организационно-правовой работе и делопроизводству администрации  Троснянского района | Руководитель, ответственный за работу администрации Троснянского района в системе ПОС, ответственный за блок «Здравоохранение», «Социальная политика» |
| 3 | Суркова Ольга Ивановна – главный специалист отдела по организационно-правовой работе и делопроизводству администрации  Троснянского района | Ответственный за работу администрации Троснянского района в системе «Инцидент менеджмент», ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Троснянского района и главы Троснянского района в социальных сетях |
| 4 | Зубкова Наталья Николаевна – главный специалист по делопроизводству отдела по организационно-правовой работе и делопроизводству администрации  Троснянского района | Ответственный за работу администрации Троснянского района в системе ПОС, на портале «Обращаем внимание» |
| 5 | Ерохина Инна Владимировна - начальник отдела образования администрации Троснянского района | Ответственный за блок «Образование» |
| 6 | Губина Анна Анатольевна - начальник отдела сельского хозяйства и продовольствия администрации Троснянского района | Ответственный за блок «Сельское хозяйство», «Экология», «Твердые коммунальные отходы», |
| 7 | Сухоставец Мария Евгеньевна – начальник отдела по управлению муниципальным имуществом администрации Троснянского района | Ответственный за блок «Муниципальное имущество», «Земельные отношения» |