**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ВОЛОДАРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| от 19.09.2023 г. | N 1433 |

О создании Муниципального центра управления

в администрации муниципального образования

«Володарский муниципальный

район Астраханской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и с постановлением Правительства РФ от 26.02.2022 № 251 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 16 ноября 2020 1844», в рамках которого установлен порядок создания и функционирования муниципальных центров управления, Уставом муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области»,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления в администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области».

2. Утвердить состав Муниципального центра управления в администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» (приложение № 1).

3. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления в администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» (приложение № 2).

4. Сектору информационных технологий организационного отдела администрации муниципального образования «Володарский район» (Поддубнов) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования «Володарский район».

5. Организационному отделу администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» ознакомить с настоящим постановлением всех заинтересованных лиц.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» Д.В. Курьянова.

Глава муниципального образования

«Володарский район» Х.Г. Исмуханов

Приложение № 1

к постановлению администрации

муниципального образования

«Володарский район»

от 19.09.2023 г. № 1433

Состав

Муниципального центра управления в администрации

муниципального образования «Володарский муниципальный район

Астраханской области»

Первый заместитель главы администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» Д.В. Курьянов, куратор.

И.о. начальника организационного отдела администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» А.С. Есалиева, руководитель.

Заведующий сектором информационных технологий организационного отдела администрации муниципального образования «Володарский район» И.Ю. Поддубнов.

Помощник главы администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» Э.С. Мурзаева.

Верно:

Приложение № 2

к постановлению администрации

муниципального образования

«Володарский район»

от 19.09.2023 г. № 1433

ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления

в администрации муниципального образования

«Володарский муниципальный район Астраханской области»

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 и иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3. «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.

1.1.4. 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.

1.2. Муниципальный центр управления (далее - МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим следующие задачи:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и её отраслевых (функциональных) органов;

- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан, и юридических лиц;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и подведомственных организаций администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области»;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и подведомственных организаций администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» для отчета главе муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области»;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и подведомственных организаций администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и

иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и организаций в муниципальном образовании «Володарский муниципальный район Астраханской области» с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и организаций в муниципальном образовании «Володарский муниципальный район Астраханской области»;

г) 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 и технологических сервисов, и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и организаций в муниципальном образовании «Володарский муниципальный район Астраханской области» с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» и организаций в муниципальном образовании «Володарский муниципальный район Астраханской области».

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

2. Структура МЦУ

МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ;

б) руководитель МЦУ;

в) специалист по работе в социальных сетях, а также ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации;

г) специалист по работе с сообщениями от граждан.

4.1. Куратор МЦУ - должностное лицо администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области» в должности не ниже заместителя главы муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области»:

а) несет персональную ответственность за достижение показателей работы МЦУ;

б) определяет направления развития МЦУ;

в) утверждает дорожные карты решения проблем и механизмы ускоренного решения;

г) обеспечивает взаимодействие МЦУ с отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области».

4.2. Руководитель - должностное лицо администрации муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области», 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 связи;

в) участвует в разработке управленческих решений, принимаемых на основании анализа сообщений от граждан и организаций, поступивших через системы «Инцидент менеджмент» и ПОС, разрабатывает дорожные карты решения проблем;

г) осуществляет координацию и взаимодействие с экспертами и лидерами общественных мнений по тематикам;

д) осуществляет контроль за сроками и качеством подготовки ответов в ПОС и «Инцидент менеджмент»;

е) осуществляет контроль за соблюдением достижения целевых показателей по работе в ПОС и «Инцидент Менеджмент», в том числе разработке шаблонных ответов и автоправил, а также проведения общественных голосований;

ж) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

4.3. Специалист по работе в социальных сетях, а также ответственный за взаимодействие со средствами массовой информации:

а) осуществляет координацию лиц, входящих в структуру МЦУ, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) согласовывает информацию, размещаемую в сети интернет и предоставляемую для СМИ с руководителем МЦУ

4.4. Специалист по работе с сообщениями от граждан:

а) обеспечивает предоставление ответов на сообщения граждан и организаций в системах «Инцидент Менеджмент» и «Платформа обратной связи»;

б) анализирует поступающие сообщения граждан и организаций через системы «Инцидент менеджмент» и «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений.

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования

муниципальный район Астраханской области» и центром управления регионом Астраханской области (далее - ЦУР).

3.2. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме аналитической записки для предоставления главе муниципального образования «Володарский муниципальный район Астраханской области»;

б) 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;

- формирования и внедрения в работу 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 материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

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

Верно: