

**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Нижнеилимский муниципальный район**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От** 07.06. 2021г. **№** 497

г. Железногорск-Илимский

«О создании рабочей группы «Муниципальный центр  
управления при администрации Нижнеилимского  
муниципального района»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», руководствуясь Уставом муниципального образования «Нижнеилимский район», администрация Нижнеилимского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать рабочую группу «Муниципальный центр управления при администрации Нижнеилимского муниципального района» (далее по тексту -МЦУ».

2. Утвердить состав рабочей группы МЦУ (приложение № 1).

3. Утвердить Положение о МЦУ (приложение № 2).

4. Настоящее постановление опубликовать в периодическом печатном издании «Вестник Думы и администрации Нижнеилимского муниципального района» и разместить на официальном сайте МО «Нижнеилимский район».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра района по экономической политике и цифровому развитию Е.В.Чудинова.

**И.о.мэра района В.В.Цвейгарт**

Рассылка: в дело-2, членам рабочей группы, заместителям мэра района, пресс-служба администрации района

А.Г.Чеснокова  
32306

**Приложение № 1**

к постановлению администрации  
Нижнеилимского муниципального района  
от 07.06. 2021 г. № 497

**Состав рабочей группы**

**«Муниципальный центр управления при администрации Нижнеилимского муниципального района»**

1. *Чудинов Евгений Валерьевич* **–** заместительмэра района по экономической политике и цифровому развитию, куратор МЦУ, руководитель МЦУ.

Руководители органов администрации Нижнеилимского муниципального района, отвечающих за отраслевые блоки МЦУ по социально-значимым тематикам:

2. *Чеснокова Алена Григорьевна* – начальник отдела организационной работы и социальной политики администрации Нижнеилимского муниципального района, ответственный за блок по социально-значимым вопросам «Социальная политика»;

3. *Чибышева Ирина Андреевна* – начальник Департамента образования администрации Нижнеилимского муниципального района, ответственный за блок по социально-значимым вопросам «Образование»;

4. *Савицкая Лариса Владимировна* – начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи, ответственный за блок по социально-значимым вопросам «Жилищно-коммунальное хозяйство, дороги, транспорт, энергетика»;

5. *Максимова Елена Геннадьевна* – начальник Департамента по управлению муниципальным имуществом администрации Нижнеилимского муниципального района, ответственный за блок по социально-значимым вопросам «Муниципальное имущество»;

6. *Большаков Алексей Николаевич* – начальник отдела социально-экономического развития, ответственный за блок по социально-значимым вопросам «Экономика», «Муниципальные услуги», «Сельское хозяйство»;

7. *Ильина Екатерина Петровна* – начальник отдела по культуре, спорту и делам молодежи администрации Нижнеилимского муниципального района, ответственный за блок по социально-значимым вопросам «Культура», «Спорт», «Молодежная политика»;

8. *Елгин Валерий Александрович* – начальник отдела гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций;

*9. Похомова Ирина Александровна* – секретарь мэра Нижнеилимского муниципального района, ответственный за работу администрации Нижнеилимского муниципального района в системе «Инцидент менеджмент»;

10. *Ступина Ирина Григорьевна* - консультант отдела организационной работы и социальной политики, пресс-служба администрации Нижнеилимского муниципального района, ответственный за работу администрации Нижнеилимского муниципального района в системе «Платформа обратной связи» за блок «Опрос населения»;

11. *Валькович Елена Олеговна* – документовед МКУ «Центр», ответственный за работу администрации Нижнеилимского муниципального района в системе «Платформа обратной связи» за блок «Обращения граждан» (по согласованию).

И.о.мэра района В.В.Цвейгарт

**Приложение № 2**

к постановлению администрации  
Нижнеилимского муниципального района  
от 07.06. 2021 г. № 497

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о Муниципальном центре управления при администрации Нижнеилимского муниципального района**

1. **Общие положения**
   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. «BI 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. . Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является рабочей группой, 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 администрацию Нижнеилимского муниципального района (далее – Администрация), а также в муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация, 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) 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 автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;  
 ж) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

3) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «BI ЦУР РФ».

* 1. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческих 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 от 16.11.2020 г., иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, а также настоящим Положением.

1. **Структура МЦУ**

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от Администрации – заместитель мэра района по экономической политике и цифровому развитию;

б) руководитель МЦУ - заместитель мэра района по экономической политике и цифровому развитию;

в) ответственный за работу Администрации в системе «Инцидент менеджмент» - секретарь руководителя Администрации;  
 г) ответственные за работу Администрации в системе «Платформа обратной связи»: консультант отдела организационной работы и социальной политики, пресс-служба; документовед (по согласованию);

д) руководители органов Администрации ответственные за блоки вопросов по социально-значимым тематикам.

2.2. Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности Администрации при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием мэра Нижнеилимского муниципального района и со своим участием;

г) координирует деятельность Администрации при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3. Руководитель МЦУ:

а) организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

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

2.4. Руководители органов Администрации, ответственные за блоки МЦУ по тематикам:

а) обеспечивают взаимодействие 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 муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

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) 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»:   
а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;  
б) проводит рейтингование работы Администрации 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 по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6. Ответственный за работу Администрации в системе «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы Администрации с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи»;

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

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».

**III. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией, ответственными получателями, центром управления региона Иркутской 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 предоставления мэру Нижнеилимского муниципального 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 Администрации;

в) совместно с ответственными по отраслевым блокам 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 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;

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.

И.о. мэра района В.В.Цвейгарт