# **16.06.2021. №401-П**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**«АЛАРСКИЙ РАЙОН»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**О СОЗДАНИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ АЛАРСКОГО РАЙОНА**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 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», «О рассмотрении обращений в администрации МО «Аларский район».

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать проектный офис «Муниципальный центр управления Аларского района» (далее по тексту – МЦУ).

2. Утвердить Положение о Проектном офисе «Муниципальный центр управления Аларского района» (Приложение).

3. Разместить настоящие Постановление с приложением на официальном сайте администрации МО «Аларский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Мангутов Б.А.) и опубликовать в районной газете «Аларь» (Аюшинова И.В.)

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на руководителя аппарата администрации МО «Аларский район» Алексееву Л.Р.

Мэр района

Р.В. Дульбеев

Приложение

К постановлению администрации

МО «Аларский район»

От 16.06.2021г. № 401-п

**Положение о Проектном офисе**

**«Муниципальный центр управления Аларского района»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о проектном офисе «Муниципальный центр управления Аларского района» регулирует работу Проектного офиса «Муниципальный центр управления Аларского района» (далее – МЦУ).

1.2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Уставом Аларского района, законами и иными нормативно-правовыми актами Иркутской области.

1.3. Структура МЦУ определяется Приложением к настоящему Положению.

1.4. Место нахождения МЦУ: 669452, Иркутская область, Аларский район, п. Кутулик, ул. Советская, 49.

1.5. В Положении используются следующие основные термины:

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» – подсистема обработки сообщений жителей города Иркутска из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

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.

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).

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

1. Цель и задачи МЦУ

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

2.2. МЦУ является проектным офисом, осуществляющим следующие задачи:

1) координация 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 МО «Аларский район» (далее – Администрация), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, системы 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, обработка, аналитика 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 аналитика 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;

6) создание рекомендаций по взаимодействию отраслевых 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;

7) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

8) разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

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

1. Функции МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией МО «Аларский район», центром управления региона Иркутской области (далее – ЦУР), иными организациями по вопросам, возникающим при реализации задач, возложенных на МЦУ:

1) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации муниципального образования;

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 муниципального образования;

3) обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

3.1.) ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

3.2.) разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

3.3.) 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;

4) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

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

1. Структура МЦУ

4.1 МЦУ объединяет в своем составе ответственных лиц, утвержденных Приложением 1 к настоящему Положению, а также иных лиц (по согласованию), необходимых для решения задач, возложенных на МЦУ. При необходимости отдельные участники проектного офиса могут совмещать исполняемые ими обязанности.

4.2 Куратор МЦУ:

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.

4.3 Руководитель МЦУ:

а) осуществляет руководство операционной деятельностью МЦУ;

б) организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи в рамках работы МЦУ;

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

г) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

4.4 Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) 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».

4.5. Ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Платформа обратной связи»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) 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».

4.6. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам определяются с учетом содержания поступивших обращений, их значимости и важности, в соответствии с задачами и функциями, возложенными на структурное подразделение администрации МО «Аларский район». Руководители отраслевых блоков МЦУ:

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.

Приложение

К Положению о Проектном офисе

«Муниципальный центр управления

Аларского района»

от 16.06.2021г. № 401-п

**Состав Проектного офиса**

**«Муниципальный центр управления Аларского района»**

1. Куратор Проектного офиса «Муниципальный центр управления Аларского района» (далее – МЦУ) – руководитель аппарата администрации МО «Аларский район» Алексеева Л.Р.;

2. Руководитель МЦУ – ведущий специалист по связям с общественностью администрации МО «Аларский район» Кузнецов А.И.;

3. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент» – ведущий специалист (программист) администрации МО «Аларский район» Мангутов Б.А.;

4. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» – ведущий специалист (программист) администрации МО «Аларский район» Мангутов Б.А.;

5. Руководители отраслевых блоков МЦУ (по согласованию)