**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОДДОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | № |  |

с.Поддорье

**О создании муниципального центра управления**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года   
№ 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пункта 17 протокола очередного выездного заседания Правительства Новгородской области от 20.08.2024 № 13/ЗП, Администрация Поддорского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать муниципальный центр управления Поддорского муниципального района в форме проектного офиса и утвердить его состав.

2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления Поддорского муниципального района

3. Разместить постановление на официальном сайте Администрации Поддорского муниципального района в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

**Глава**

**муниципального района Е.В.Панина**

утвержден

постановлением Администрации

муниципального района

от №

**СОСТАВ**

муниципального центра управления Поддорского муниципального района

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Иовлева Т.Я. | - | Управляющий делами Администрации-председатель комитета по организационным и кадровым вопросам Администрации муниципального района, куратор МЦУ | | |
| Дмитриев А.В. | - | ведущий специалист комитета по организационным и кадровым вопросам Администрации муниципального района, руководитель МЦУ | | |
| Виноградова Е.А. | - | ведущий специалист комитета по организационным и кадровым вопросам Администрации муниципального района, ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» | | |
| **БЛОК «Дороги, транспорт, жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство, строительство, архитектура, экономики, финансов, сельского хозяйства, проектной деятельности и инвестиций»** | | | | |
| Петров С.Н. | - | первый заместитель Главы Администрации  муниципального района, руководитель блока | | |
| Члены блока: | | | | |
| Николаева О.А. | - | председатель комитета финансов Администрации муниципального района | | |
| Ясакова Е.И. | - | председатель комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом | | |
| Пиганова В.Д. | - | директор МУП «Водно-коммунальное хозяйство» | | |
| Трофимова Е.В. | - | служащий 1 категории отдела благоустройства, строительства и дорожной деятельности Администрации муниципального района | | |
| Хома О.Д. | - | главный специалист отдела благоустройства, строительства и дорожной деятельности Администрации муниципального района | | |
| **БЛОК «Социальная политика»** | | | | |
| Иванов И.М. | - | заместитель Главы Администрации муниципального района, руководитель блока | | |
| Члены блока: | | | | |
| Владимирова А.И. | - | заведующий отдела образования Администрации муниципального района | | |
| Кузьмина Е.Г. | - | главный специалист, руководитель отдела записи актов гражданского состояния Администрации муниципального округа | | |
| Никитина С.Н. | - | директор муниципального автономного учреждения «Средняя школа с.Поддорье» | | |
| Николашина В.В. | - | директор муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Поддорская детская школа искусств» | | |
| Слётова Н.Н. | - | директор муниципального бюджетного учреждения культуры Поддорского муниципального района «Межпоселенческая Поддорская централизованная библиотечная система» | | |
| Эльсон И.И. | - | директор муниципального автономного учреждения «Поддорское межпоселенческое социально-культурное объединение» | | |
| **БЛОК «Иные вопросы местного значения»** | | | | |
| Власов В.Н. | | | - | заведующий отделом благоустройства, строительства и дорожной деятельности Администрации муниципального района, руководитель блока |
| Члены блока: | | | | |
| Иванова Н.С. | | | - | Глава Белебёлковского сельского поселения |
| Иванова Г.А. | | | - | Глава Селеевского сельского поселения |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УтвержденО

постановлением Администрации

муниципального округа

от №

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о муниципальном центре управления Поддорского муниципального района

**1. Общие положения**

1.1. Муниципальный центр управления Поддорского муниципального района (-далее МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию Поддорского муниципального 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;

координацию взаимодействия Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Поддорского муниципального района.

1.2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, а также настоящим Положением.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением 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».

2

**2. 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 осуществляет следующие задачи:

2.2.1. Анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений с целью:

структурирования сообщений и обращений;

определения проблематики муниципального образования;

выявления локальных проблем;

контроля сроков и качества подготовленных ответов на сообщения и обращения;

2.2.2. Анализ удовлетворенности граждан и юридических лиц ответами, направленными Администрацией Поддорского муниципального района и муниципальными учреждениями на обращения и сообщения;

2.2.3. Анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, относящихся к типу «Решаемые», с целью принятия мер по увеличению количества фактически решенных проблем и минимизации количества сообщений и обращений, на которые Администрацией Поддорского муниципального района и муниципальными учреждениями предоставляются разъяснительные ответы;

2.2.4. Формирование сводного анализа с целью выявления слабых сторон и выработки плана мероприятий по улучшению качества работы Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений с сообщениями и обращениями граждан и юридических лиц;

2.2.5. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений;

обратной связи в формате результатов голосований, общественных обсуждений;

работы Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений для отчета Главе муниципального округа;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3

2.2.6. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы взаимодействию Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений;

2.2.7. Выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения на территории Поддорского муниципального района оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.2.8. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений с гражданами и юридическими лицами;

2.2.9. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями взаимодействию Администрации Поддорского муниципального района и муниципальных учреждений на территории Поддорского муниципального района;

2.2.10. Проведение совместно с Центром управления регионом Новгородской области мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации работников Администрации Поддорского муниципального района по направлениям деятельности МЦУ;

2.2.11. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации Поддорского муниципального района в средствах массовой коммуникации на территории Новгородской области, созданных для размещения информации об их деятельности в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2.2.12. Разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной массовой коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц, адаптация информационных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по направлениям и тематикам работы МЦУ;

4

2.2.13. Содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности Администрации Поддорского муниципального района;

2.2.14. Организация работы по отработке информационных рисков в соответствии с приложением к настоящему Положению;

2.2.15. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Поддорского муниципального района.

2.3. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Поддорского муниципального района, муниципальными учреждениями, Центром управления регионом Новгородской области.

2.4. МЦУ:

осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ для предоставления Главе Поддорского муниципального района;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

разрабатывает «дорожные карты» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций;

формирует и внедряет в работу лучшие практики цифровой трансформации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в Поддорского муниципального района;

вырабатывает управленческие решения на основе информационных рисков или обращений, сообщений граждан;

предоставляет по запросу ЦУР Новгородской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, аналитические материалы по направлениям и тематикам деятельности МЦУ.

**3. Структура МЦУ**

3.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

руководитель МЦУ – в лице специалиста структурного подразделения, ведущего направление по работе с обращениями граждан;

куратор МЦУ – в лице Управляющего делами администрации- председателя комитета по организационным и кадровым вопросам Администрации муниципального района;

ответственный за работу Администрации муниципального района в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» (далее сотрудник МЦУ);

руководители отраслевых блоков, ответственные исполнители по социально-значимым тематикам блоков.

3.2. Куратор МЦУ:

определяет основные направления и тематики деятельности МЦУ;

определяет направления развития МЦУ;

осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

координирует деятельность структурных подразделений Администрации муниципального района при подготовке к проведению мероприятий МЦУ.

3.3. Руководитель МЦУ – специалист Администрации муниципального района, на которое правовым актом возложены функции руководителя МЦУ:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и юридических лиц обращений и сообщений по всем каналам связи;

координирует взаимодействие ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами в рамках работы МЦУ;

обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3.4. Руководители отраслевых блоков 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, поступивших в адрес ответственных получателей по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан, поступающих по различным каналам связи;

6

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями;

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

3.5. Ответственный за работу Администрации муниципального района в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»:

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

б) проводит рейтингование работы структурных подразделений Администрации Поддорского муниципального района, органов местного самоуправления с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

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

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и представление информации по обращениям граждан в части системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к Положению о муниципальном центре управления Поддорского муниципального района

**Порядок работы с информационными рисками**

Площадкой для коммуникации участников по работе с информационными рисками определен алерт-чат «МЦУ-ПИЛОТ», созданный в телеграмм-канале.

К задачам сотрудника МЦУ относятся:

1. Мониторинг пабликов и чатов с жителями муниципального района.

На ежедневной основе сотрудник МЦУ осуществляет мониторинг публикаций в пабликах и чатах с жителями муниципального района с целью выявления информационных рисков и определения рискогенных тем муниципального уровня. В случае обнаружения, информация направляется в алерт-чат.

2. Участие в отработке информационных рисков.

Отработка информационного риска: верификация информации, уведомление о неизвестных обстоятельствах, информирование о принятых и планируемых мерах. Взаимодействие с территориальными отделами муниципалитета для оперативного реагирования с учетом уровня критичности риска.

Сотрудник МЦУ контролирует размещение официальных ответов и предоставляет информацию о публикации отработки информационного риска в чат в следующем формате:

комментарий, содержащий текст отработки с указанием площадок для его размещения;

ссылки на публикации (региональные и федеральные СМИ или страницу уполномоченного органа/персоны), где размещена отработка информационного риска.

Сотрудник МЦУ отслеживает реакцию населения на размещенные ответы. Риск считается отработанным при отсутствии дальнейшего распространения/отсутствия негативной соцреакции.

3. Подготовка и реализация превентивных кампаний.

С целью предупреждения возникновения информационных рисков, сотрудник МЦУ направляет в чат информацию об имеющихся социально-значимых темах, требующих проведения превентивных кампаний, принимает участие в их подготовке и реализации. Формирование перечня потенциальных информационных угроз, имеющих сезонный/ежегодный характер.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_