

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОМОНОСОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 29.09.2023 № 1527/23

**О создании Муниципального центра**

**управления Администрации Ломоносовского**

**муниципального района**

**Ленинградской области**

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 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 г. №Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 г. №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», администрация Ломоносовского муниципального района Ленинградской области

п о с т а н о в л я е т:

 1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления администрации Ломоносовского муниципального района Ленинградской области (далее по тексту - МЦУ).

 2. Утвердить состав МЦУ:

 Дерендяев Р.О. - первый заместитель Главы администрации Ломоносовского муниципального района, куратор МЦУ;

 Гуков А.А. - помощник Главы администрации Ломоносовского муниципального района, руководитель МЦУ, ответственный за работу в системе «Инцидент-менеджмент»;

 Горшкова Е.И. – заместитель директора МКУ «ЦИАХО», ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи», заместитель руководителя МЦУ.

 3. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления администрации Ломоносовского муниципального района Ленинградской области, согласно приложению.

 4. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Ломоносовского муниципального района Дерендяева Р.О.

# Глава администрации А.О. Кондрашов

УТВЕРЖДЕНО:

Постановлением администрации

Ломоносовского муниципального района

от «29» 09 2023г. № 1527/23

(приложение)

## ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления администрации Ломоносовского муниципального района Ленинградской области

## Общие положения и задачи

 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 «Тепловая карта» - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, входит в систему «Платформа обратной связи».

 1.1.3. Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Ленинградской области из открытых источников (социальных сетей): «ВКонтакте», «Одноклассники», иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

 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 – Федеральный закон № 59-ФЗ).

 1.1.5. Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ.

 2. Система «Тепловая карта» предназначена 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.

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

а) координирует работу 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 Ломоносовского муниципального района, органы местного самоуправления городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района, муниципальные учреждения, подведомственные администрации Ломоносовского муниципального района, Комитету по образованию администрации Ломоносовского муниципального района, принимающие участие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием региональных и муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах и иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) взаимодействует с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства массовой коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

в) оперативно реагирует по тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами местного самоуправления городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района, муниципальными учреждениями, подведомственными администрации Ломоносовского муниципального района, Комитету по образованию администрации Ломоносовского муниципального района;

г) предоставляет дополнительную информацию в целях территориального и стратегического планирования развития Ломоносовского муниципального района;

д) проводит мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

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

-мониторинг сроков и качества обработки сообщений и обращений;

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

-сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений;

е) формирует комплексную картину проблем на основании анализа обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

ж) формирует рекомендации по онлайн-взаимодействию отраслевых подразделений Администрации Ломоносовского муниципального района и местных администраций городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района с гражданами и юридическими лицами, вырабатывает рекомендации для определения приоритетов работы Администрации Ломоносовского муниципального района и местных администраций городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района;

з) выявляет и анализирует лучшие практики, процессы государственного и муниципального управления, вырабатывает рекомендации по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций и координации внедрения в Ломоносовском муниципальном районе оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

и) вырабатывает рекомендации для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в Ломоносовском муниципальном районе с гражданами и юридическими лицами;

к) разрабатывает информационные материалы для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенжеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учётом их географического размещения и других характеристик, адаптирует указанные материалы с учётом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, осуществляет информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы МЦУ;

л) проводит образовательные семинары для профильных специалистов Администрации Ломоносовского муниципального района и местных администраций городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района;

м) обеспечивает создание и ведение аккаунтов главы администрации Ломоносовского муниципального района и Администрации Ломоносовского муниципального района в социальных сетях;

н) разрабатывает предложения по автоматизации и цифровизации процессов управления в Администрации Ломоносовского муниципального района;

о) выявляет причины проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разрабатывает дорожные карты по устранению первопричин проблем обращений и сообщений;

п) вырабатывает рекомендации по работе в системах «Платформа обратной связи» и «Инцидент-менеджмент».

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

 5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Ленинградской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Ломоносовского муниципального район, настоящим Положением.

## Структура МЦУ

 2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- куратор МЦУ от Администрации Ломоносовского муниципального района;

- руководитель МЦУ, ответственный за работу Администрации Ломоносовского муниципального района в системе «Инцидент менеджмент»

- заместитель руководителя МЦУ, ответственный за работу Администрации Ломоносовского муниципального района в системе «Платформа обратной связи».

 2.2. Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности МЦУ с Администрацией Ломоносовского муниципального района, местными администрациями городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы Администрации Ломоносовского муниципального района;

 2.3. Руководитель МЦУ - сотрудник Администрации Ломоносовского муниципального района, наделённый 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) координации онлайн-взаимодействия Администрации Ломоносовского муниципального района с гражданами и юридическими лицами;

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

 2.4. Заместитель руководителя МЦУ:

 а) проводит мониторинг, анализ, структурирование и формализацию обращений и сообщений граждан и организаций;

 б) участвует в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности МЦУ;

 в) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

 г) проводит сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

 2.5. Ответственный за работу Администрации Ломоносовского муниципального района в системе «Инцидент менеджмент»:

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

 б) проводит рейтингование местных администраций городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района в части работы с обращениями и сообщениями граждан и организаций через систему «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 Ломоносовского муниципального района в системе «Платформа обратной связи»:

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

 б) проводит рейтингование местных администраций городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района в части работы с обращениями и сообщениями граждан и организаций через систему «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».

## Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

 3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией Ломоносовского муниципального района и местными администрациями городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района, Центром управления региона Ленинградской 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 Главе администрации Ломоносовского 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 Администрации Ломоносовского муниципального района и местных администраций городских и сельских поселений Ломоносовского муниципального района;

 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 деятельности 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 Ломоносовском муниципальном районе;

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.