****

**УРЫСЫЕ ФЕДЕРАЦИЕ**

**АДЫГЭ РЕСПУБЛИК**

**МУНИЦИПАЛЬНЭ ОБРАЗОВАНИЕУ**

**«КРАСНОГВАРДЕЙСКЭ РАЙОНЫМ»**

**И АДМИНИСТРАЦИЙ**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»**

*П О С Т А Н О В Л Е Н И Е*

# ***АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ***

# ***«КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»***

*От 29.10.2021г. №\_873*

**с. Красногвардейское**

**О создании муниципального центра управления муниципального образования «Красногвардейский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, руководствуясь Уставом МО «Красногвардейский район»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования «Красногвардейский район».

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования «Красногвардейский район» (Приложение №1).

3. Утвердить Структуру муниципального центра управления муниципального образования «Красногвардейский район» (Приложение №2).

4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

И.о. главы МО «Красногвардейский район» А.А. Ершов

Приложение №1

к постановлению администрации

МО «Красногвардейский район»

от 29.10.2021г. №\_873

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о муниципальном центре управления**

**муниципального образования «Красногвардейский район»**

1. Общие положения

* 1. Муниципальный центр управления муниципального образования «Красногвардейский район» (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением. Размещается МЦУ в здании администрации муниципального образования «Красногвардейский район» по адресу: Республика Адыгея, Красногвардейский район, село Красногвардейское, ул.Чапаева 93.
  2. Настоящее Положение о МЦУ (далее – Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия.
  3. МЦУ – пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.
  4. МЦУ представляет собой межведомственную рабочую группу из сотрудников администрации муниципального образования «Красногвардейский район» (далее - Администрация), и работников заинтересованных учреждений и предприятий, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.
  5. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений, поступающих в Администрацию, осуществляющие публично значимые функции муниципальные учреждения и предприятия, их должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан с Администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – ПОС), муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации.
  6. Координация работы по мониторингу и обработке сообщений и обращений осуществляется путем:

- анализа поступающих обращений и сообщений;

- структурирования и формализации сообщений и обращений (при необходимости);

- контроля сроков и качества обработки сообщений и обращений;

- контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в сообщении и обращении;

- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и обращений;

- сводного анализа результатов обработки сообщений и обращений.

* 1. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений руководством Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.
  2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Адыгея, Уставом муниципального образования «Красногвардейский район», муниципальными нормативными правовыми актами МО «Красногвардейский район», а также настоящим Положением.
  3. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет Администрация.

1. Задачи и функции МЦУ
   1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от граждан, поступающих в Администрацию и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения, муниципальные учреждения и предприятия посредством информационных систем, платформ (систем) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.
   2. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от граждан осуществляется с использованием информационных технологий путём:

- анализа поступающих сообщений граждан, поступивших в адрес Администрации и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения, муниципальные учреждения и предприятия;

- структурирования и формализации сути сообщений граждан;

- контроля сроков и качества обработки сообщений граждан, поступающих по имеющимся каналам связи;

- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений;

- сводного анализа результатов обработки сообщений граждан в настраиваемых статистических разрезах.

* 1. Основными задачами МЦУ являются:

- формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений граждан;

- формирование оценки работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений, муниципальных учреждений и предприятий и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений, муниципальных учреждений и предприятий с гражданами;

- формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений, муниципальных учреждений и предприятий с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов;

- выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с Администрацией и подведомственными структурными (отраслевыми) подразделениями, муниципальными учреждениями и предприятиями;

- осуществление взаимодействия со средствами массовой информации и лидерами общественного мнения;

* 1. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий:

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- осуществляет взаимодействие в Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделениях, муниципальных учреждений и предприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений граждан;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений граждан;

- обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам МЦУ, подготавливает предложения по усилению структуры и состава МЦУ;

- выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

3. Структура и организация деятельности МЦУ

3.1. Структура МЦУ утверждается постановлением администрации муниципального образования «Красногвардейский район» и включает в себя:

- куратора МЦУ;

- администратора МЦУ;

- руководителя МЦУ;

- ответственных лиц за отраслевые тематические блоки;

- ответственного за работу в платформе обратной связи;

- ответственного за работу в автоматизированной системе «Инцидент – менеджмент»;

- иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Куратор МЦУ:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ;

- контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ.

3.3. Администратор МЦУ – технический специалист:

- обеспечивает техническое развитие МЦУ;

- отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

- обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;

- отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;

- организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;

- координирует взаимодействие Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений, муниципальных учреждений и предприятий в рамках МЦУ;

- координирует деятельность Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений, муниципальных учреждений и предприятий, отраслевых блоков МЦУ с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в муниципальном образовании «Красногвардейский район», в том числе с учетом соответствующих федеральных, ведомственных и муниципальных проектов;

3.4. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

- осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;

- осуществляет разработку и представление на утверждение куратору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;

- осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории муниципального образования «Красногвардейский район»;

- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. Ответственные за отраслевые тематические блоки:

- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

- определяют персональный состав отраслевых тематических блоков МЦУ и осуществляют руководство им;

- несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков.

Управляющий делами администрации

МО «Красногвардейский район»

- начальник общего отдела А.А. Катбамбетов

Приложение № 2

к постановлению администрации

МО «Красногвардейский район»

от 29.10.2021г. №\_873

**СТРУКТУРА**

**муниципального центра управления**

**муниципального образования «Красногвардейский район»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование должности** | **Роль в муниципальном центре управления**  **муниципального образования «Красногвардейский район»** |
| 1 | Управляющий делами администрации муниципального образования «Красногвардейский район» - начальник общего отдела | Куратор |
| 2 | Помощник главы администрации муниципального образования «Красногвардейский район» | Руководитель, ответственный за работу в системе «Инцидент-менеджмент» |
| 3 | Первый заместитель главы администрации муниципального образования «Красногвардейский район» | Ответственный за отраслевой блок по вопросам труда и социальной защиты, образования, культуры |
| 4 | Заместитель главы администрации муниципального образования «Красногвардейский район» по вопросам экономической политики и сельского хозяйства - начальник  управления сельского хозяйства | Ответственный за отраслевой блок по вопросам экономической политики и сельского хозяйства |
| 5 | Заместитель главы администрации муниципального образования «Красногвардейский район» по вопросам строительства, ЖКХ, ТЭК, связи, архитектуры, благоустройства и охраны окружающей среды | Ответственный за отраслевой блок по вопросам строительства, ЖКХ, ТЭК, связи, архитектуры, благоустройства и охраны окружающей среды |
| 6 | Начальник отдела информационных технологий администрации муниципального образования «Красногвардейский район» | Администратор, ответственный за работу в платформе обратной связи, системе «Госуслуги» |
| 7 | Главный редактор муниципального предприятия «Редакция газеты «Дружба» | Ответственный за информационное сопровождение деятельности органов местного самоуправления |
| 8 | Специалисты администрации МО «Красногвардейский район» и подведомственных структурных (отраслевые) подразделений, муниципальных учреждений и предприятий | Исполнители по работе в системах |
| 9 | Специалисты администраций сельских поселений Красногвардейского района (по согласованию) | Исполнители по работе в системах |

Управляющий делами администрации

МО «Красногвардейский район»

- начальник общего отдела А.А. Катбамбетов