****

**АДМИНИСТРАЦИЯ УСТЬ-КУБИНСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с. Устье

от 04.09.2023 № 1385

О с**оздании муниципального центра управления**

**Усть-Кубинского муниципального округа**

В целях повышения качества и эффективности принятия управленческих решений, направленных на реализацию мероприятий в сфере социально-экономического и общественно-политического развития округа, на основании ст. 42 Устава округа администрация округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать муниципальный центр управления Усть-Кубинского муниципального округа.

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления Усть-Кубинского муниципального округа согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

3. Утвердить структуру муниципального центр управления Усть-Кубинского муниципального округа согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

4. Признать утратившим силу постановление администрации района от 21 декабря 2021 года № 1095 «О создании муниципального центра управления Усть-Кубинского муниципального района».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава округа И.В. Быков

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации округа от 04.09.2023 № 1385

(приложение 1)

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Усть-Кубинского муниципального округа

(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цель, задачи порядок деятельности и информационного взаимодействия органов местного самоуправления округа, органов, структурных подразделений администрации округа и подведомственных организаций.

1.2. Муниципальный центр управления Усть-Кубинского муниципального округа (далее – МЦУ) является коллегиальным координационным органом в составе администрации Усть-Кубинского муниципального округа.

1.3. МЦУ является межведомственной рабочей группой, состоящей из представителей:

администрации Усть-Кубинского муниципального округа (далее – администрация округа);

муниципальных учреждений и предприятий, деятельность которых направлена на решение вопросов местного значения округа и предоставление государственных и муниципальных услуг.

II. Цель и задачи деятельности МЦУ

2.1. Основной целью деятельности МЦУ является оптимизация механизмов муниципального управления в администрации округа в части взаимодействия с гражданами и юридическими лицами.

2.2. Для достижения основной цели МЦУ реализует следующие задачи:

координация работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления 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;

координация взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

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

III. Функции МЦУ

3.1. Для достижения цели и реализации задач МЦУ осуществляет следующие функции:

а) сбор всех видов электронных обращений граждан, поступающих в администрацию округа, муниципальные учреждения и унитарные предприятия округа, а также должностным лицам, замещающим муниципальные должности округа и (или) должности муниципальной службы округа;

б) сбор обращений граждан с использованием инфраструктуры электронного правительства для оформления жалоб, обращений и предложений граждан, включая платформу «Госуслуги. Решаем вместе» (далее – ПОС), иных систем обратной связи и обработки обращений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

в) регистрацию обращений, поступивших от граждан в установленном порядке;

г) анализ, структурирование и формализация обращений, поступивших от граждан (при необходимости);

д) контроль за:

сроками рассмотрения обращений граждан;

полнотой и качеством решения вопросов, указанных в обращениях граждан;

е) сбор информации об удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений;

ж) подготовку сводного анализа результатов рассмотрения обращений граждан;

з) формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей муниципального образования;

и) формирование оценки работы администрации округа, ее отраслевых органов и структурных подразделений с обращениями граждан;

к) выработку рекомендаций по определению приоритетов в работе администрации округа, ее отраслевых органов и структурных подразделений;

л) выявление конфликтных ситуаций и ошибок при осуществлении взаимодействия администрации округа, ее отраслевых органов и структурных подразделений с гражданами;

м) формирование:

- рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации округа, ее отраслевых органов и структурных подразделений с гражданами;

- предложений по разработке соответствующих сервисов;

н) выявление и изучение лучших практик взаимодействия граждан и власти;

о) разработку рекомендаций по оперативному решению обнаруженных проблем по взаимодействию администрации округа, ее отраслевых органов и структурных подразделений с гражданами;

п) взаимодействие со средствами массовой информации и лидерами общественного мнения;

р) ранжирование администрации округа, ее отраслевых органов и структурных подразделений по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения граждан по всем видам обратной связи;

с) подготовку предложений по созданию:

межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений граждан;

межведомственных и отраслевых механизмов устранения причин, послуживших основаниями для обращения граждан, включая разработку планов («дорожных карт») по их устранению.

3.2. В рамках установленных цели и задач выполняет иные функции, возложенные на МЦУ иными нормативными правовыми актами органов местного самоуправления округа.

IV. Структура МЦУ и функции участников

4.1. В структуру МЦУ входят следующие участники:

- глава округа;

- первый заместитель главы округа;

- заместители главы округа;

- начальники органов, структурных подразделений администрации округа;

- руководители муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений округа, оказывающих государственные и (или) муниципальные услуги гражданам;

- руководители муниципальных унитарных предприятий, оказывающих услуги в части реализации полномочий органов местного самоуправления по вопросам местного значения округа;

- иные лица, определенные главой округа.

4.2. Конкретный состав должностных лиц, входящих в структуру МЦУ утверждается постановлением администрации округа.

4.3. Глава округа является руководителем межведомственной рабочей группы (руководителем МЦУ).

4.4. Начальник отдела информационных технологий и защиты информации администрации округа (на время отсутствия - специалист по связям с общественностью отдела информационных технологий и защиты информации администрации округа) является администратором МЦУ.

4.5. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;

- определяет ответственных исполнителей за рассмотрение обращений, поступивших от граждан, и подготовку ответов, предложений, проектов нормативных правовых актов и иных документов (при необходимости);

- организует текущую деятельность МЦУ.

4.6. Администратор МЦУ:

а) организует:

надлежащую эксплуатацию технических средств и операционных систем МЦУ;

выполнение требований по защите информации в МЦУ;

внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи;

взаимодействие с Департаментом цифрового развития Вологодской области при осуществлении деятельности;

б) обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;

в) осуществляет:

сбор и регистрацию всех видов электронных обращений граждан;

передачу обращений, поступивших от граждан, руководителю МЦУ для назначения ответственного исполнителя;

передачу обращения, поступивших от граждан, ответственным исполнителям назначенным руководителем МЦУ;

размещение в электронном виде на электронных платформах и системах ответов на обращения, поступившие от граждан;

межведомственное взаимодействие участников МЦУ.

4.7. В своей деятельности администратор МЦУ использует следующие автоматизированные системы, в том числе:

платформу «Госуслуги. Решаем вместе»;

автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент»;

иные платформы и системы по решению руководителя МЦУ.

4.8. Ответственным исполнителем является лицо, назначенное руководителем МЦУ для рассмотрения обращений, поступивших от граждан, и подготовки ответа на них, предложений и (или) проектов нормативных правовых актов и иных документов (при необходимости).

4.9. Ответственный исполнитель в установленные руководителем МЦУ или администратором МЦУ сроки:

а) рассматривает обращения граждан по вопросам, входящим в его компетенцию;

б) готовит:

проекты письменных ответов на поступившие обращения;

письменные предложения по решению вопросов, поставленных в обращении граждан, в случаях, когда для решения вопроса требуется межведомственное взаимодействие;

проекты нормативных правовых актов администрации округа, в случаях, когда издание таких актов необходимо для решения вопросов, поставленных в обращении;

в) передает подготовленные проекты письменных ответов на обращения граждан администратору МЦУ;

г) направляет письменные предложения и проекты нормативных правовых актов руководителю МЦУ для принятия решений;

д) осуществляет:

учет поступивших на рассмотрение обращений;

анализ, структурирование и формализацию рассмотренных обращений;

е) представляет администратору МЦУ ежемесячный отчет о рассмотренных обращениях по форме, установленной руководителем МЦУ.

4.10. Сроки рассмотрения обращений:

а) общий срок рассмотрения обращений граждан устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) специальные сроки могут устанавливаться в случаях поступления обращений (сообщений) граждан через:

платформу «Госуслуги. Решаем вместе» (платформа обратной связи);

автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент»;

горячую линию «122»;

социальные сети.

4.11. Все участники МЦУ несут дисциплинарную ответственность за соблюдение сроков, достоверность и полноту рассмотрения обращений граждан.

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации округа от 04.09.2023 № 1385

(приложение 2)

**СТРУКТУРА**

муниципального центр управления Усть-Кубинского муниципального округа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Роль в МЦУ | Должность |
| 1 | Руководитель МЦУ | Глава округа |
| 2 | Администратор МЦУ | Начальник отдела информационных технологий и защиты информации администрации округа (на время отсутствия - специалист по связям с общественностью отдела информационных технологий и защиты информации администрации округа) |
| 3 | Ответственный исполнитель | - первый заместитель главы округа;  - заместитель главы округа;  - заместитель главы округа, начальник отдела культуры, туризма и молодежи администрации округа;  - управляющий делами администрации округа;  - начальник управления образования администрации округа;  - начальник управления имущественных отношений администрации округа;  - начальник финансового управления администрации округа;  - начальник отдела обеспечения деятельности и кадровой работы администрации округа;  - начальник отдела коммунальной инфраструктуры администрации округа;  - начальник отдела экономики, отраслевого развития и контроля администрации округа;  - начальник юридического отдела администрации округа;  - начальник архивного отдела администрации округа;  - начальник отдела информационных технологий и защиты информации администрации округа;  - начальник отдела безопасности, мобилизационной работы, ГО и ЧС администрации округа;  - начальник отдела организационной работы администрации округа;  - начальник отдела физической культуры и спорта администрации округа;  - начальник отдела тарифного регулирования и закупок администрации округа;  - начальники территориальных отделов администрации округа;  -директора организаций, подведомственных администрации округа;  - иные лица, определенные главой округа. |