

АДМИНИСТРАЦИЯ НЮКСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 11.12.2024 № 439

с. Нюксеница

О создании Муниципального центра управления Нюксенского муниципального округа

## В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьями 36, 38 Устава администрации Нюксенского муниципального округа, во исполнении Постановления Губернатора Вологодской области от 13 августа 2020 года N 205 «О создании и функционировании Центра управления регионом Вологодской области», в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития,

## ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Муниципальный центр управления Нюксенского муниципального округа.
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Нюксенского муниципального округа (Приложение 1).
3. Утвердить состав Муниципального центра управления Нюксенского муниципального округа (Приложение 2).
4. Заместителям главы округа:

- закрепить сотрудников структурных подразделений администрации Нюксенского муниципального округа для работы в Муниципальном центре управления Нюксенского муниципального округа на постоянной основе по основным направлениям.

- обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, направленных на работу в Муниципальном центре управления Нюксенского муниципального округа.

1. Возложить обязанности куратора Муниципального центра управления Нюксенского муниципального округа на Епифановскую С.П., управляющего делами, начальника управления по обеспечению деятельности администрации округа.
2. Возложить обязанности руководителя Муниципального центра управления Нюксенского муниципального округа на Кривоногову С.К. инженера МЦУ.
3. Постановление администрации Нюксенского муниципального района от 15.12.2021 №298 «О создании муниципального центра управления Нюксенского муниципального района» признать утратившим силу.
4. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Нюксенского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Нюксенского

муниципального округа Ю.П. Шевцова

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального округа

от 11.12.2024 № 439

ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления

Нюксенского муниципального округа

1. Общие положения

* 1. Муниципальный центр управления Нюксенского муниципального округа (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.
	2. Настоящее Положение о Муниципальном центре управления Нюксенского муниципального округа (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 (проектный офис) из представителей администрации Нюксенского муниципального округа (далее - Администрация), подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и представителей заинтересованных организаций, 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, иные организации и должностным лицам, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства для оформления жалоб, обращений, предложений, включая платформу «Госуслуги. Решаем вместе» (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 Нюксенского муниципального района 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 Вологодской области, Уставом Нюксенского муниципального округа, а также настоящим Положением.
	3. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет администрация Нюксенского муниципального округа.
1. Задачи и функции МЦУ
	1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения 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 жителей Нюксенского муниципального округа осуществляется с использованием информационных технологий путём:

- анализа сообщений жителей, поступивших в адрес Администрации и подведомственные структурные (отраслевые) подразделения;

- структурирования и формализации сути сообщений жителей;

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

- сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений;

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

* 1. Основными задачами МЦУ являются:

- формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений жителей Нюксенского муниципального округа;

- формирование оценки работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений на территории Нюксенского муниципального округа, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями Нюксенского муниципального округа;

- формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений с жителями Нюксенского муниципального округа, 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;

- осуществление взаимодействия с муниципальными 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 по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечивает рейтингование Администрации и подведомственных структурных (отраслевых) подразделений по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения жителей по всем видам обратной связи;

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

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений жителей Нюксенского муниципального округа, разработку дорожных карт по устранению 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 рабочей группы МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

- куратора МЦУ;

- руководителя МЦУ;

- исполнителя МЦУ;

- администратора МЦУ;

- ответственных за отраслевые тематические блоки;

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

Программные аппаратные средства по обеспечению деятельности МЦУ включают в себя:

- платформу обратной связи (ПОС);

- автоматизированную систему «Инцидент – менеджмент»;

3.2. Решение о назначении куратора МЦУ, администратора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимает глава Нюксенского муниципального округа.

3.3.Куратор МЦУ:

Деятельность МЦУ курирует управляющий делами, начальник управления по обеспечению деятельности, который:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ;

- утверждает персональный состав отраслевых тематических блоков МЦУ, определяет ответственных за отраслевые тематические блоки, а также состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ;

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

- готовит предложения о правовых актах, необходимых для организации деятельности МЦУ;

3.4. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. Исполнитель МЦУ:

- взаимодействует с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- оперативно реагирует по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами и организациями;

- проводит анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации

- проводит анализ обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

 3.6. Администратор МЦУ – технический специалист, который:

 - 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 в рамках МЦУ;

 - отвечает за организацию взаимодействия с Комитетом информационных технологий и телекоммуникаций Вологодской области при создании, организации деятельности и развитии МЦУ;

3.7. Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители главы Нюксенского муниципального округа по направлениям МЦУ, которые:

- обеспечивает представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

- определяет руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляет руководство ими;

- несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;

- формирует предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ и составу участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

4. Осуществление деятельности МЦУ

4.1. МЦУ:

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

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

- осуществляет автоматический анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа куратору МЦУ;

- обеспечивает оценку деятельности администрации, муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

- выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

5. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с органами местного самоуправления Нюксенского муниципального округа.

МЦУ:

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

 - обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей;

- совместно с руководителями отраслевых блоков обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

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

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

в) 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 Нюксенском муниципальном округе.

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации Нюксенского

муниципального округа

от 11.12.2024 № 439

**СОСТАВ**

**Муниципального центра управления**

**Нюксенского муниципального округа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| п/п | ФИО, должность | Роль в проектном офисе |
| 1 | Епифановская Светлана Петровна, управляющий делами, начальник управления по обеспечению деятельности администрации округа | Куратор МЦУ |
| 2 | Кривоногова Светлана Константиновна, инженер МЦУ | Руководитель МЦУ |
| 3 | Белозеров Даниил Владимирович, инспектор МЦУ | Исполнитель МЦУ |
| 4 | Епифановская Алена Алексеевна, инспектор МЦУ | Исполнитель МЦУ |
| 5 | Чупров Алексей Александрович, заместитель главы округа, начальник управления народнохозяйственного комплекса администрации округа | Ответственные за отраслевые тематические блоки |
| 6 | Теребова Светлана Альбертовна, заместитель главы округа |
| 7 | Серышева Ольга Александровна, и.о. начальника финансового управления, заместитель главы округа |
| 8 | Епифановский Дмитрий Владимирович, инженер отдела информационно-телекоммуникационных технологий и защиты информации | Администратор МЦУ |