**О создании муниципального центра управления**

**муниципального образования город-курорт Геленджик**

В целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 1 июля 2021 года №289-ФЗ), во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года №Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, статьями 7, 32, 70 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик, п о с т а н о в л я ю:

1.Создать муниципальный центр управления муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – МЦУ).

2.Утвердить Положение о МЦУ (прилагается).

3.Первому заместителю главы муниципального образования город-курорт Геленджик и заместителям главы муниципального образования город-курорт Геленджик:

1)закрепить сотрудников отраслевых (функциональных) и территориаль-ных органов администрации муниципального образования город-курорт Геленджик для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям;

2)обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, привлеченных к работе в МЦУ.

4.Отделу информатизации администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (Лещенко) организовать обучение закрепленных для работы в МЦУ сотрудников администрации муниципального образования город-курорт Геленджик.

5.Возложить обязанности координатора МЦУ на первого заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик.

6.Возложить обязанности руководителя МЦУ на главного специалиста отдела писем и приема граждан администрации муниципального образовния город-курорт Геленджик (Козлова).

7.Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник органов местного самоуправления муниципального образования город-курорт Геленджик» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 дней со дня вступления в силу настоящего постановления.

8.Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности первого заместителя главы муниципального образования город-курорт Геленджик Грачева А.А.

9.Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального образования

город-курорт Геленджик А.А. Богодистов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

муниципального образования

город-курорт Геленджик

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления

муниципального образования город-курорт Геленджик

1.Общие положения

1.1.Настоящее Положение определяет задачи и функции, структуру и порядок работы муниципального центра управления муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – МЦУ).

1.2.МЦУ – специализированный пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан, представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей администрации муниципального образования город-курорт Геленджик (далее – Администрация) и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений.

1.3.В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края, Уставом муниципального образования город-курорт Геленджик, а также настоящим Положением.

1.4.МЦУ размещается в здании администрации муниципального образования город-курорт Геленджик по адресу: г. Геленджик, ул. Революционная, д. 1, общественная приемная.

2.Задачи и функции МЦУ

2.1.МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от граждан, поступающих в Администрацию и отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации посредством информационных систем, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан (далее – ПОС), а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2.Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от граждан осуществляется с использованием информационных технологий путём:

анализа сообщений граждан, поступивших в адрес Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации;

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.

2.3.Основными задачами МЦУ являются:

формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений граждан;

формирование оценки работы Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации на территории муниципального образования город-курорт Геленджик, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации с гражданами;

формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации 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 отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации;

осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

2.4. 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 отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивает рейтингование Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации 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 муниципалитета;

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 МЦУ

МЦУ включает в себя:

координатора;

руководителя;

администратора;

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:

ПОС;

цифровую платформу «Активный гражданин портала Открытое правительство Краснодарского края;

автоматизированную систему «Инцидент-менеджмент».

4.Организация деятельности МЦУ

4.1.Решение о назначении координатора МЦУ, администратора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ принимает глава муниципального образования город-курорт Геленджик.

4.2.Координатор МЦУ:

определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;

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

организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования город-курорт Геленджик и со своим участием;

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

4.3.Руководитель МЦУ:

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

осуществляет разработку и представление на утверждение координатору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;

реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего регламента;

определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными ресурсами;

осуществляет сопровождение ведения в информационно- аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории муниципального образования город-курорт Геленджик;

осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации;

отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ;

осуществляет непосредственное руководство операционной деятель-ностью МЦУ;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

4.4.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 отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации в рамках МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия с департаментом информатизации и связи Краснодарского края при создании, организации деятельности и развитии МЦУ;

координирует деятельность Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации и отраслевых блоков МЦУ с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в муниципальном образовании город-курорт Геленджик, в том числе с учетом соответствующих федеральных, ведомственных и муниципальных проектов.

4.5.Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители главы муниципального образования город-курорт Геленджик по направлениям МЦУ, которые:

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

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

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

4.5.Техническое (технологическое) обеспечение деятельности МЦУ осуществляет администратор МЦУ.

4.6.Помещения для размещения МЦУ выделяет Администрация.

Исполняющий обязанности первого

заместителя главы муниципального

образования город-курорт Геленджик А.А. Грачев