



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ЖӨП**

от 10 июня 2022 года № 430

с. Усть-Кокса

О создании Муниципального  
Центра управления  
МО «Усть-Коксинский район»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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, постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года № 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»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (далее – МЦУ МО «Усть-Коксинский район»);
2. Утвердить Положение о МЦУ МО «Усть-Коксинский район», согласно Приложению № 1 к настоящему Постановлению;
3. Утвердить состав МЦУ МО «Усть-Коксинский район», согласно Приложению № 2 к настоящему Постановлению;
4. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию путём его размещения на официальном сайте муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай. Информация о размещении на официальном сайте настоящего Постановления подлежит опубликованию в газете «Уймонские вести».

Глава Администрации  
МО «Усть-Коксинский район»



О.А. Кулигин

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Муниципальном центре управления**  
**муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (далее – Положение) определяет цели и задачи Муниципального центра управления муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (далее – МЦУ МО «Усть-Коксинский район»), функции и иные требования к его деятельности.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определённых постановлением Правительства РФ от 16 ноября 2020 года № 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».

1.3. В своей деятельности МЦУ МО «Усть-Коксинский район» руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай, а также настоящим Положением.

**II. Основные цели и задачи МЦУ МО «Усть-Коксинский район»**

2.1. МЦУ МО «Усть-Коксинский район» является проектным офисом, осуществляющим:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц (далее – обращения и сообщения), поступающих в Администрацию муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (далее – Администрация) 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;

б) координацию взаимодействия Администрации и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ МО «Усть-Коксинский район»;

в) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ МО «Усть-Коксинский район» путём взаимодействия с органами и юридическими лицами;

г) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай.

2.2. Целями деятельности МЦУ МО «Усть-Коксинский район» являются:

а) повышение удовлетворённости жителей Усть-Коксинского района за счёт сокращения сроков обработки обращений и сообщений (жалоб), обеспечения контроля за решением проблем жителей Усть-Коксинского района и получения ими качественных ответов;

б) формирование для Главы Администрации МО «Усть-Коксинский район» (далее – Глава Администрации) сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений на территории муниципального образования «Усть-Коксинский район».

2.3. Для достижения целей, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения, МЦУ МО «Усть-Коксинский район» решает следующие задачи:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ обращений и сообщений, поступивших в адрес Администрации, её отраслевых (функциональных) органов с правом юридического лица и муниципальных учреждений (далее – муниципальные органы и учреждения);

структурирование и формализацию сути обращений и сообщений;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений, поступающих по указанным каналам связи;

сбор информации об удовлетворённости граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений;

б) формирование комплексной картины на основании анализа:

обращений и сообщений, поступающих в адрес Администрации, муниципальных органов и учреждений;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы Администрации, муниципальных органов и учреждений для отчёта Главы Администрации;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации, муниципальных органов и учреждений с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации, муниципальных органов и учреждений с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании «Усть-Коксинский район»;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании «Усть-Коксинский район» оптимизированных регламентов и технологических сервисов, и централизованных платформ для оказания услуг, и исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации, муниципальных органов и учреждений с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворённости граждан и юридических лиц действиями Администрации, муниципальных органов и учреждений.

### **III. Структура и функции участников МЦУ МО «Усть-Коксинский район»**

3.1. Структура МЦУ МО «Усть-Коксинский район»:

1) Куратор МЦУ МО «Усть-Коксинский район» - первый заместитель Главы Администрации МО «Усть-Коксинский район»;

2) Руководитель МЦУ МО «Усть-Коксинский район» - управляющий делами Администрации МО «Усть-Коксинский район»;

3) Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи» - специалист Муниципального казённого учреждения по обеспечению деятельности Администрации МО «Усть-Коксинский район»;

4) Ответственные за отраслевые блоки МЦУ МО «Усть-Коксинский район» по социально-значимым тематикам.

3.2. Куратор МЦУ МО «Усть-Коксинский район»:

обеспечивает разработку и принятие муниципальных правовых актов, необходимых для организации деятельности МЦУ МО «Усть-Коксинский район», выполнения стоящих перед МЦУ МО «Усть-Коксинский район» задач;

определяет основные направления развития МЦУ МО «Усть-Коксинский район»;

координирует взаимодействие Администрации, муниципальных органов и учреждений;

3.3. Руководитель МЦУ МО «Усть-Коксинский район»:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ МО «Усть-Коксинский район»;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ МО «Усть-Коксинский район»;

обеспечивает методическое сопровождение проектной и иной деятельности в МЦУ МО «Усть-Коксинский район» в соответствии с поставленными перед МЦУ МО «Усть-Коксинский район» задачами.

3.4. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»:

осуществляет функции координатора в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

проводит рейтингование работы с обратной связью по обращениям и сообщениям в части работы системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»;

анализирует поступающие обращения и сообщения через системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление ответов по обращениям в части системы «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».

3.5. Ответственные за отраслевые блоки МЦУ МО «Усть-Коксинский район»:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ МО «Усть-Коксинский район» с учётом количества обращений и сообщений (жалоб) по курируемой отрасли (сфере деятельности);

обеспечивают реализацию задач МЦУ МО «Усть-Коксинский район» в части курируемых отраслевых блоков.

**СОСТАВ**  
**Муниципального центра управления**  
**муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай**

- Абросимова О.М. - Первый заместитель Главы администрации муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (куратор Муниципального центра управления муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай)
- Морозов Д.И. - управляющий делами Администрации муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (руководитель Муниципального центра управления муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай)
- Казанцева Н.В. - специалист Муниципального казённого учреждения по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай (ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи»)
- Руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации и муниципальных учреждений - ответственные за отраслевые блоки Муниципального центра управления муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай по социально-значимым тематикам