

ПОСТАНОВЛЕНИЕ №

О создании Муниципального центра управления Терского муниципального района КБР

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", во исполнение пункта «в» пункта 6 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 4 июня 2023 г. N Пр-1111 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления о создании и функционировании в муниципальных образованиях муниципальных центров управления, местная администрация Терского муниципального района КБР **п о с т а н о в л я е т:**

1. Создать Муниципальный центр управления Терского муниципального района КБР.
2. Утвердить прилагаемые:
 - 2.1. Положение о Муниципальном центре Терского муниципального района КБР.
 - 2.2. Состав Муниципального центра Терского муниципального района КБР.
3. Обязанности куратора МЦУ возложить на заместителя главы местной администрации Терского муниципального района Оразаева А.Х.
4. Назначить руководителем Муниципального центра управления – ответственным за работу в системе «Инцидент-менеджмент» руководителя пресс-службы местной администрации Терского муниципального района Куантову З.Х.
5. Структурным подразделениям местной администрации Терского муниципального района оказывать содействие МЦУ по направлениям деятельности, предусмотренным настоящим правовым актом.
6. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Терек-1» и разместить на официальном сайте местной администрации Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики: <https://terek.kbr.ru/> .
7. Настоящее постановление вступает в законную силу с момента его официального опубликования.
8. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местной
администрации Терского
муниципального района КБР

А. Хуштов

Утверждено
постановлением
местной администрации Терского
муниципального района КБР
от .10.2025г. № -п

ПОЛОЖЕНИЕ **о Муниципальном центре управления Терского муниципального района** **КБР**

1. Общие положения

1.1. Положение о муниципальном центре Терского муниципального района (далее - Положение) определяет задачи и функции, структуру и порядок работы муниципального центра управления Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики (далее - МЦУ).

1.2. МЦУ представляет собой проектный офис, сформированный в том числе из должностных лиц местной администрации Терского муниципального района (далее - администрация района), иных органов местного самоуправления, подведомственных органам местного самоуправления учреждений и предприятий (далее - подведомственные организации), деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан работой органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, Уставом Терского муниципального района КБР, иными муниципальными правовыми актами местной администрации Терского муниципального района, в том числе Положением.

1.4. Администрация Терского муниципального района, иные органы местного самоуправления и подведомственные организации учитывают в своей деятельности рекомендации МЦУ, основанные на мониторинге обработки обращений и сообщений граждан.

1.5. Отраслевые блоки МЦУ формируются по следующим социально значимым тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Благоустройство», «Безопасность», «Энергетика», «Дороги», «Транспорт», «Архитектура и градостроительство», «Социальная политика, культура, спорт», «Социальная защита, помощь, жилищный учет», «Образование», «Сельское хозяйство, земельные отношения», «Экология». «Экономика, торговля, предпринимательство» (далее - тематики).

1.6. Деятельность МЦУ осуществляется во взаимодействии с Центром управления регионом Кабардино-Балкарской Республики.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. Задачами МЦУ являются:

2.1.1. Формирование комплексной оценки проблемных вопросов, возникающих на территории муниципального района, на основании анализа сообщений;

2.1.2. Формирование оценки работы администрации района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций, выработка рекомендаций для определения приоритетов и направлений работы, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

2.1.3. Выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами;

2.1.4. Разработка рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов, а также рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с органами местного самоуправления и подведомственными организациями;

2.1.5. Обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией для принятия объективных управленческих решений в целях создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

2.2. Функциями МЦУ являются:

2.2.1. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций;

2.2.2. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития Терского муниципального района.

2.2.3. Подготовка информации с ее последующим адресным доведением до целевых групп с использованием социальных сетей, систем мгновенного обмена сообщениями и иных средств электронной коммуникации;

2.2.4. Координация взаимодействия администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами через социальные сети, системы мгновенного обмена сообщениями и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

2.2.5. Рейтингование органов местного самоуправления района и подведомственных организаций по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций, а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией на территории Терского муниципального района;

2.2.7. Выявление и формирование перечня проблем, возникающих на территории муниципального района, на основании данных тепловой карты, сформированной центром управления регионом в Кабардино-Балкарской Республике, обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций; информации, размещенной в социальных сетях, системах мгновенного обмена сообщениями и иных средствах электронной коммуникации;

2.2.8. Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций через систему "Инцидент-менеджмент" (далее - обращения граждан и юридических лиц);
- структурирование и формализацию сути обращений граждан и юридических лиц;
- мониторинг сроков и качества обработки обращений граждан и юридических лиц, поступивших через систему "Инцидент-менеджмент", социальные сети и мессенджеры;
- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений;

2.2.9. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию взаимодействию администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработке рекомендаций для определения приоритетов работы администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций;

2.2.10. Выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координации внедрения в администрации муниципального района, иные органы местного самоуправления и подведомственные организации оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.2.11. Проведение образовательных семинаров для специалистов органов местного самоуправления, администрации муниципального района, подведомственных организаций;

2.2.12. Координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации, методическое обеспечение ведения официальных страниц органов местного самоуправления, администрации муниципального района, подведомственных учреждений и организаций.

2.2.13. Взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры, иные средства электронной коммуникации по направлениям и отраслевым блокам МЦУ

3. Структура МЦУ

МЦУ включает в себя:

куратора - должностное лицо, замещающее должность не ниже заместителя главы местной администрации муниципального района;
руководителя МЦУ;
руководителей блоков - ответственных исполнителей по социально-значимым тематикам блоков.

4. Организация деятельности МЦУ

4.1. Куратор МЦУ:

- координирует взаимодействие органов местного самоуправления и муниципальных учреждений по функциям и тематикам деятельности МЦУ;
- определяет основные направления деятельности МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов и деятельности МЦУ;
- осуществляет иные полномочия, направленные на обеспечение деятельности Центра

4.2. Руководитель МЦУ:

осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

обеспечивает организацию взаимодействия МЦУ с ЦУР КБР; определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными ресурсами;

осуществляет контроль качества и достоверности предоставленных данных и в случае необходимости направляет обращения об устранении ошибок руководителям органов местного самоуправления и подведомственных организаций;

анализирует обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию муниципального района, иные органы местного самоуправления и подведомственные организации через систему "Инцидент-менеджмент", а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, системах мгновенного обмена сообщениями, иных средствах электронной массовой коммуникации;

вносит предложения главе муниципального района по онлайн-взаимодействию органов местного самоуправления, подведомственных организаций для оперативного решения выявленных проблем в целях создания комфортных условий жизнедеятельности граждан;

разрабатывает и направляет органам администрации муниципального района, органам местного самоуправления и подведомственным организациям рекомендации, основанные на мониторинге обработки обращений и сообщений граждан;

организует взаимодействие администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами через социальные сети, системы мгновенного обмена сообщениями и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

формирует перечень проблем, возникающих на территории Терского муниципального района, на основании данных тепловой карты, сформированной центром управления регионом Кабардино-Балкарской Республики.

4.5. Ответственные за отраслевые тематические блоки:

- обеспечивают взаимодействие курируемого блока с МЦУ;
- обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых блоков;
- несут персональную ответственность за своевременность и качество подготовки информации, а также за соблюдение сроков подготовки ответов;
- осуществляют мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

- анализируют возникающие вопросы при коммуникации администрации муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами; проводят аналитические исследования по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями администрации Терского муниципального района, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций.

4.6. Программные средства, используемые в деятельности МЦУ, включают в себя:

- автоматизированную систему "Инцидент-менеджмент";
- систему формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации.

4.7. Деятельность проектного офиса обеспечивается участниками МЦУ, ответственными за выполнение возложенных на МЦУ задач.

5. Права МЦУ

Для реализации возложенных задач и функций МЦУ имеет право:

- запрашивать и получать от руководителей органов администрации муниципального района, органов местного самоуправления, юридических

лиц независимо от их организационно-правовых форм и ведомственной подчиненности информацию, необходимую для деятельности МЦУ;

- участвовать в совещаниях, проводимых в органах администрации муниципального района, иных органах местного самоуправления по вопросам, входящим в компетенцию МЦУ;

- вносить предложения главе муниципального района, заместителю главы администрации муниципального района, руководителю аппарата в рамках полномочий МЦУ;

- в установленном порядке привлекать органы администрации муниципального района, иные органы местного самоуправления и подведомственные учреждения к выполнению возложенных на МЦУ задач;

- взаимодействовать со средствами массовой информации в рамках своих функций;

- осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами местной администрации Терского муниципального района.

**Утвержден
постановлением
местной администрации Терского
муниципального района КБР
от .10.2025г. № - п**

Состав

Муниципального центра Терского муниципального района КБР

Оразаев А.Х. - заместитель главы местной администрации Терского муниципального района, куратор

Куантова З.Х. - руководитель пресс-службы местной администрации Терского муниципального района, руководитель МЦУ

Токов А.А. ведущий специалист пресс-службы местной администрации Терского муниципального района, администратор МЦУ

**Руководители
отраслевых блоков:** **Блок «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Благоустройство», «Безопасность», «Энергетика», «Дороги», «Транспорт», «Архитектура и градостроительство»**

Гедгагов М.В. - начальник Управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, ЖКХ, транспорта и связи

Хабеков А.Т. и.о.главы местной администрации городского поселения Терек (по согласованию)

Блок «Социальная политика, культура, спорт»

Алхасов А.А. заместитель главы местной администрации Терского муниципального района по социальным вопросам

Блок «Социальная защита, помощь, жилищный учет»

Канцалиев Т.Р. управляющий делами местной администрации Терского муниципального района

Блок «Образование»

Вариева М.Т.

начальник Управления образования местной администрации Терского муниципального района

Блок «Сельское хозяйство, земельные отношения», «Экология».

Шериев Ю.З.

начальник Управления сельского хозяйства, муниципального имущества, земельных отношений и природопользования

«Экономика, торговля, предпринимательство»

Хуштова Р. М.

начальник отдела экономического развития и предпринимательства местной администрации Терского муниципального района.