АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ШАДРИНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.04.2025 № 922

О создании Муниципального центра управления муниципального образования – город Шадринск

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354, по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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», руководствуясь статьями 52, 54 Устава муниципального образования – город Шадринск, Администрация города Шадринска

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования – город Шадринск.

2. Утвердить:

1) Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования – город Шадринск согласно приложению № 1 к настоящему постановлению;

2) структуру Муниципального центра управления муниципального образования – город Шадринск согласно приложению № 2 к настоящему постановлению;

3) состав Муниципального центра управления муниципального образования – город Шадринск согласно приложению № 3 к настоящему постановлению.

3. Структурным подразделениям Администрации города Шадринска и подведомственным организациям оказывать содействие Муниципальному центру управления муниципального образования – город Шадринск по направлениям деятельности, предусмотренным настоящим постановлением.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города Шадринска А.К.Мокан

Приложение № 1
к постановлению Администрации
города Шадринска от 25.04.2025 № 922

П О Л О Ж Е Н И Е
о Муниципальном центре управления муниципального образования – город Шадринск

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию деятельности Муниципального центра управления муниципального образования – город Шадринск (далее – МЦУ).

1.2. МЦУ является проектным офисом – постоянно действующим координационным органом, созданным для:

- координации работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию города Шадринска и подведомственные организации, 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;

- координации взаимодействия Администрации города Шадринска и подведомственных организаций с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- координации деятельности структурных подразделений Администрации города Шадринска и подведомственных организаций по вопросам цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и муниципального управления города Шадринска.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 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» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 1844), законами и иными нормативными правовыми актами Курганской области, Уставом муниципального образования – город Шадринск, а также настоящим Положением.

1.4. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в постановлении Правительства Российской Федерации № 1844, если иное не предусмотрено настоящим Положением.

Раздел 2. Основные цели, задачи и права МЦУ

2.1. Основной целью МЦУ является создание условий для системного повышения эффективности муниципального управления в городе Шадринске.

2.2. Основными задачами МЦУ являются:

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

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации города Шадринска и подведомственных организаций;

- структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;

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

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации города Шадринска и подведомственных организаций через платформу обратной связи, портал «Обратись» и программу «Инцидент менеджмент»;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы Администрации города Шадринска и подведомственных организаций для отчета Главе города Шадринска;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации города Шадринска и подведомственных организаций 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 города Шадринска и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации города Шадринска и подведомственных организаций;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в городе Шадринске оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации города Шадринска и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации города Шадринска и подведомственных организаций в городе Шадринске;

ж) подготовка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в городе Шадринске сервисов и платформ для оказания услуг и исполнения функций;

з) участие в разработке комплексных документов (концепций, стратегий, планов мероприятий и т.д.), касающихся вопросов цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и муниципального управления города Шадринска.

2.3. МЦУ имеет право:

а) запрашивать и получать информацию от структурных подразделений Администрации города Шадринска и подведомственных организаций по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

б) давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь структурным подразделениям Администрации города Шадринска и подведомственным организациям по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

в) привлекать по согласованию для участия в работе МЦУ представителей Администрации города Шадринска, подведомственных организаций, иных организаций и лиц;

г) создавать в установленном порядке временные рабочие группы для подготовки предложений, проектов нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к полномочиям МЦУ;

д) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления.

Раздел 3. Организация работы МЦУ

3.1. Численный и персональный состав МЦУ утверждаются постановлением Администрации города Шадринска.

3.2. Общую координацию деятельности МЦУ осуществляет куратор МЦУ.

3.3. Руководство деятельностью МЦУ осуществляет руководитель МЦУ.

3.5. Деятельность проектного офиса обеспечивается руководителями блоков МЦУ, ответственными за выполнение возложенных на МЦУ задач.

3.6. Заседания МЦУ под председательством куратора МЦУ или руководителя МЦУ проводятся по мере необходимости.

3.7. В случае нахождения сотрудника МЦУ в отпуске, командировке или на больничном участник МЦУ имеет право уполномочить иное должностное лицо по согласованию с руководителем МЦУ.

3.8. Решения, принимаемые МЦУ в соответствии с его полномочиями, носят рекомендательный характер.

3.9. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет Администрация города Шадринска.

Приложение № 2
к постановлению Администрации
города Шадринска от 25.04.2025 № 922

С Т Р У К Т У Р А
Муниципального центра управления муниципального образования – город Шадринск

1. Муниципальный центр управления муниципального образования – город Шадринск (далее – МЦУ) объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от Администрации города Шадринска;

б) руководитель МЦУ;

в) руководитель блока «Обратной связи»;

г) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Образование», «Дороги», «Транспорт», «Благоустройство».

При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

1.1. Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности Администрации города Шадринска при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний со своим участием;

г) координирует деятельность руководителей блоков МЦУ.

1.2. Руководитель МЦУ:

а) осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;

б) организовывает сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) обеспечивает решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

1.3. Руководитель блока «Обратная связь»:

а) курирует системы обратной связи;

б) осуществляет функции координатора в системах обратной связи;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через системы обратной связи, выявляет причины и факторы роста количества обращений.

1.4. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес Администрации города Шадринска по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений Администрацией города Шадринска;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне города Шадринска.

2. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ.

2.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией города Шадринска и Центром управления региона Курганской области (далее – ЦУР).

2.2. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации города Шадринска;

б) совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

- ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

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

- 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 городе Шадринске;

в) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

г) предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

Приложение № 3
к постановлению Администрации
города Шадринска от 25.04.2025 № 922

С О С Т А В
Муниципального центра управления муниципального образования – город Шадринск

Должность в Администрации города Шадринска	ФИО ответственного лица	Должность в МЦУ
Управляющий делами Администрации города Шадринска	Гостюхина Анастасия Анатольевна	Куратор МЦУ
Руководитель информационно-аналитического отдела Администрации города Шадринска	Петкова Тамара Александровна	Руководитель МЦУ
Руководитель контрольно-организационного отдела	Дмитриева Евгения Валерьевна	Руководитель блока «Обратная связь»
Главный специалист информационно-аналитического отдела Администрации города Шадринска	Предеина Анна Юрьевна	Руководитель блоков: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Дороги», «Транспорт»
Главный специалист информационно-аналитического отдела Администрации города Шадринска	Минина Нина Сергеевна	Руководитель блоков «Образование», «Благоустройство»