АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХ-НЕЙВИНСКИЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.05.2024 № 240
пгт Верх-Нейвинский

О создании и организации деятельности Муниципального центра управления

В целях оперативного рассмотрения и принятия решений по поступающим обращениям граждан, в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», руководствуясь Уставом городского округа Верх-Нейвинский,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Муниципальный центр управления городского округа Верх-Нейвинский.
2. Утвердить положение о Муниципальном центре управления городского округа Верх-Нейвинский (прилагается).
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте городского округа Верх-Нейвинский.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. главы городского округа
Верх-Нейвинский А.А. Комаров

Приложение
к постановлению администрации
от 21.05.2024 № 240

ПОЛОЖЕНИЕ о Муниципальном центре управления городского округа Верх-Нейвинский

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение определяет порядок создания и организации деятельности Муниципального центра управления городского округа Верх-Нейвинский (далее – МЦУ).

2. МЦУ создается и функционирует в соответствии с 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 от 16.11.2020 № 1844).

3. МЦУ – проектный офис, созданный в целях обеспечения взаимодействия органов местного самоуправления городского округа Верх-Нейвинский, а также организаций, подведомственных органам местного самоуправления городского округа Верх-Нейвинский (далее – органы и организации), с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – центр компетенций) и обособленным подразделением центра компетенций, созданным в Свердловской области (далее – обособленное подразделение центра компетенций), в рамках проектов, реализуемых с использованием информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов и платформ (платформ обратной связи).

4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации, законами Свердловской области, правовыми актами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, иными правовыми актами Свердловской области, а также настоящим Положением.

5. Термины и понятия, используемые в настоящем положении, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844.

Глава 2. Функции и задачи МЦУ

6. МЦУ осуществляет следующие функции:

1) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане и юридические лица), поступающих в органы и 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 коммуникации;

2) координацию взаимодействия органов и организаций с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

3) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и организациями;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития городского округа Верх-Нейвинский.

7. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций;

структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной коммуникации;

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;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы органов и организаций для отчета главе городского округа Верх-Нейвинский;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов

коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

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

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций;

7) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития городского округа Верх-Нейвинский.

Глава 3. Права МЦУ

8. В целях создания и функционирования МЦУ вправе:

1) обеспечить внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям:

обратная связь;

обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

2) обеспечить свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ.

9. В целях выполнения возложенных задач органы местного самоуправления городского округа Верх-Нейвинский и МЦУ вправе:

1) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, у Центра управления региона Свердловской области - проектного офиса, созданного в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 (далее – ЦУР), и обособленного подразделения центра компетенций;

2) оказывать методическую и консультационную помощь органам местного самоуправления городского округа Верх-Нейвинский по вопросам деятельности МЦУ;

3) обеспечить свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ.

Глава 4. Организация деятельности МЦУ

10. МЦУ создается на основании муниципального правового акта о создании и функционировании в городском округе Верх-Нейвинский МЦУ.

11. В состав МЦУ могут входить представители органов и организаций, а также иные лица с учетом функций и задач МЦУ.

12. В составе МЦУ определяются ответственные лица (ответственное лицо) за создание и функционирование в городском округе Верх-Нейвинский МЦУ:

1) куратор МЦУ – должностное лицо представительного органа местного самоуправления городского округа Верх-Нейвинский;

2) руководитель МЦУ – должностное лицо администрации городского округа Верх-Нейвинский или подведомственного учреждения, на которое распоряжением администрации городского округа Верх-Нейвинский возложены функции руководителя МЦУ;

3) администратор МЦУ – должностное лицо администрации городского округа Верх-Нейвинский или подведомственного учреждения, на которое распоряжением администрации городского округа Верх-Нейвинский возложены функции администратора МЦУ;

13. Структура и персональный состав МЦУ определяются распоряжением администрации городского округа Верх-Нейвинский.

14. Создание и обеспечение функционирования деятельности МЦУ обеспечиваются при участии центра компетенций, Правительства Свердловской области, ЦУР, а также органов местного самоуправления городского округа Верх-Нейвинский в пределах средств местного бюджета.

15. Основной формой организационной деятельности МЦУ являются заседания.

16. Заседания МЦУ проводятся в очной или заочной форме по мере необходимости.

17. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет администрация городского округа Верх-Нейвинский.

18. В целях создания и функционирования МЦУ администрация городского округа Верх-Нейвинский участвует в рейтинговании структурных подразделений администрации городского округа Верх-Нейвинский и подведомственных организаций, по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на поступающие обращения, сообщения граждан и юридических лиц, а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией в городском округе Верх-Нейвинский.