

**АДМИНИСТРАЦИЯ КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_.04.2024 № \_\_\_

**О создании Муниципального центра управления**

**Камышловского городского округа**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение Указа Президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» от 21.07.2020 № 474, пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020, Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 1844), Уставом Камышловского городского округа, администрация Камышловского городского округа,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Создать Муниципальный центр управления Камышловского городского округа (далее - МЦУ).

2.Утвердить:

1) Положение о МЦУ (приложение №1);

2) Состав и структуру МЦУ (приложение №2).

3.Структурным подразделениям администрации Камышловского городского округа, отраслевым (функциональным) органам администрации Камышловского городского округа и подведомственным организациям оказывать содействие МЦУ по направлениям деятельности, предусмотренным настоящим постановлением*.*

4. Признать утратившим силу постановление администрации Камышловского городского округа от 29.07.2022 №661 «О создании Муниципального центра управления Камышловского городского округа».

5.Опубликовать настоящее постановление в газете «Камышловские известия» и разместить на официальном сайте Камышловского городского округа.

6.Контроль за исполнением настоящего постановлениявозложить на заместителя главы Камышловского городского округа Соболеву А.А.

Глава

Камышловского городского округа А.В. Половников

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации

Камышловского городского округа

от 04.2024 N

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления Камышловского городского округа**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее положение определяет порядок создания и организации деятельности муниципального центра управления Камышловского городского округа (далее – МЦУ).

2. МЦУ создан и функционирует на территории Камышловского городского округа.

3. МЦУ – проектный офис, созданный в целях обеспечения взаимодействия Камышловского городского округа, а также организаций, подведомственных Камышловскому городскому округу, 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), 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 Камышловского городского округа, 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 Камышловского городского округа 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 Камышловского городского округа;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Камышловского городского округа.

7. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, включающий:

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

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 Камышловского городского округа;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы органов и организаций Камышловского городского округа для отчета главе Камышловского городского округа;

конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций Камышловского городского округа 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 Камышловского городского округа с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций Камышловского городского округа;

4) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в Камышловском городском округе 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 Камышловского городского округа с гражданами и юридическими лицами;

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

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

**Глава 3. Права МЦУ**

8. В целях создания и функционирования МЦУ вправе:

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

обратная связь;

обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

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

9. В целях выполнения возложенных задач органы местного самоуправления Камышловского городского округа 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 Камышловского городского округа по вопросам деятельности МЦУ;

3) обеспечивать 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 муниципальном образовании 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 Камышловском городском округе МЦУ:

1) куратор МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления Камышловского городского округа в должности не ниже заместителя главы Камышловского городского округа;

2) руководитель МЦУ – должностное лицо администрации Камышловского городского округа или подведомственного администрации Камышловского городского округа учреждения, на которое нормативным правовым актом администрации Камышловского городского округа возложены функции руководителя МЦУ;

3) администратор МЦУ – должностное лицо администрации Камышловского городского округа или подведомственного администрации Камышловского городского округа учреждения, на которое нормативным правовым актом администрации Камышловского городского округа возложены функции администратора МЦУ.

13. Структура и персональный состав МЦУ определяются муниципальным правовым актом.

14. Создание и обеспечение функционирования деятельности МЦУ обеспечиваются при участии центра компетенций, Правительства Свердловской области, ЦУР, а также органов местного самоуправления Камышловского городского округа 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 Камышловского городского округа.

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

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации

Камышловского городского округа

от 04.2024 N

**Состав и структура**

**Муниципального центра управления Камышловского городского округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Должность** | **ФИО** | **Роль в МЦУ** |
| 1 | Заместитель главы Камышловского городского округа | Соболева Алена Александровна | Куратор МЦУ |
| 2 | Начальник организационного отдела  администрации Камышловского городского округа | Сенцова Елена Васильевна | Руководитель МЦУ |
| 3 | Ведущий специалист организационного отдела  администрации Камышловского городского округа | Романюк Наталья Борисовна | Администратор МЦУ |