



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ШИХАНЫ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 28.11.2023 № 435

МО город Шиханы

**О создании Муниципального центра управления
муниципального образования города Шиханы
Саратовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пункта 3 Перечня поручения Президента Российской Федерации от 01.03.2020 №Пр-354, постановлением Правительства Саратовской области от 29.10.2020 № 877-П «О создании и функционировании проектного офиса «Центр управления регионом в Саратовской области», **постановляю:**

1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области при администрации муниципального образования города Шиханы Саратовской области.

2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

3. Утвердить Состав и структуру Муниципального центра управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области, согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

4. Настоящее постановление опубликовать в периодическом печатном издании «Шиханские деловой вестник» и разместить на официальном сайте муниципального образования города Шиханы.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава муниципального образования
город Шиханы**

А.В. Лещенко

Положение
о Муниципальном центре управления
муниципального образования города Шиханы Саратовской области

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области (далее - Положение) определяет организацию деятельности муниципального центра управления (далее - МЦУ).

1.2. МЦУ создан при администрации муниципального образования города Шиханы Саратовской области (далее - администрация МО города Шиханы).

1.3. МЦУ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», настоящим Положением и иными муниципальными правовыми актами муниципального образования города Шиханы Саратовской области.

1.4. МЦУ является постоянно действующим координационным органом, созданным для:

1.4.1. координации работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления 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;

1.4.2. координации взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений, организаций с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

1.4.3. координации деятельности администрации МО города Шиханы, структурных подразделений, подведомственных учреждений и организаций по своевременному информированию граждан по общественно-важным вопросам через официальные страницы администрации, ее структурных подразделений и подведомственных организаций и учреждений.

1.5. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в постановлении

Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, если иное не предусмотрено настоящим Положением.

II. Задачи и права Муниципального центра управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области

2.1. Основными задачами МЦУ являются:

2.1.1. мониторинг обработки обращений и сообщений, включающих в себя:

а) анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций на территории МО города Шиханы;

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

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

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

д) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2.1.2. координация деятельности администрации МО города Шиханы, структурных подразделений, подведомственных организаций и учреждений по исполнению положений Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.1.3. формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

а) обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций и учреждений;

б) работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций и учреждений для отчета главе муниципального образования город Шиханы;

в) конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций и учреждений с гражданами и лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

г) контроля сроков и качества обработки сообщений жителей, поступающих по имеющимся каналам связи.

2.1.4. обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ управления путем взаимодействия с органами власти и юридическими лицами.

2.2. МЦУ имеет право:

а) запрашивать и получать информацию от структурных подразделений администрации МО города Шиханы и подведомственных организаций и учреждений по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

б) привлекать по согласованию для участия в работе МЦУ представителей органов местного самоуправления и подведомственных им организаций и учреждений, иных организаций и лиц;

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

3. Организация работы Муниципального центра управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области

3.1. Положение о МЦУ и его состав утверждаются постановлением администрации МО города Шиханы.

3.2. МЦУ состоит из куратора, руководителя и администраторов МЦУ.

3.3. Руководство деятельностью МЦУ осуществляет руководитель МЦУ.

3.4. Деятельность обеспечивается администраторами МЦУ, ответственными за выполнение возложенных на МЦУ задач.

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

3.6. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет администрация МО города Шиханы.

4. Структура Муниципального центра управления муниципального образования города Шиханы Саратовской области

4.1. Структура МЦУ включает в себя:

- куратор МЦУ;

- руководитель МЦУ;

- администратор МЦУ;

- администратор по приему и обработке экстренных вызовов МЦУ (специалист отдела организационной работы, информации и общественных отношений аппарата администрации);

- администратор МЦУ – специалист по обратной связи.

4.2. Куратор МЦУ:

- контролирует реализацию деятельности и развитие МЦУ;

- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний;

- определяет ответственных за отраслевые тематические блоки, а также состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

4.3. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ;
- организует взаимодействия МЦУ с ЦУР;
- организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ.

4.4. Администратор МЦУ (специалист отдела организационной работы, информации и общественных отношений аппарата администрации):

- организует мероприятия по созданию и функционированию МЦУ и выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- отвечает за работу по направлению «ПОС», «Инцидент-менеджмент»;
- организует взаимодействие администрации МО города Шиханы и отраслевых (функциональных) и территориальных органов и подведомственных организаций в рамках МЦУ;
- несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ.

4.5. Администратор МЦУ (системный администратор МКУ «Управление делами»):

- обеспечивает техническое развитие МЦУ;
- отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;
- обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;
- отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ.

4.6. Администратор МЦУ – специалист по обратной связи:

- предоставляет отчетность по запросу ЦУР;
- ежемесячно проводит оценку качества обратной связи в системе «ПОС», «Инцидент-менеджмент».

4.7. Администратор МЦУ (специалист отдела организационной работы, информации и общественных отношений аппарата администрации) и Администратор МЦУ – специалист по обратной связи обеспечивают работу по реагированию на жалобы и обращения пользователей социальных сетей и портала «Госуслуги».

5. Прекращение деятельности

МЦУ прекращает свою деятельность на основании постановления администрации МО города Шиханы.

**Состав и структура
Муниципального центра управления
муниципального образования города Шиханы Саратовской области**

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
1.	Глава муниципального образования город Шиханы	Куратор МЦУ
2.	Заместитель главы администрации – руководитель аппарата	Руководитель МЦУ
3.	Специалист отдела организационной работы, информации и общественных отношений аппарата администрации	Администратор МЦУ по приему и обработке экстренных вызовов МЦУ
4.	Системный администратор МКУ «Управление делами»	Администратор МЦУ
5.	Начальник отдела организационной работы, информации и общественных отношений аппарата администрации	Администратор МЦУ – специалист по обратной связи