Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации города

от 17.08.2023 №1153

ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления города Барнаула

1. Общие положения

1.1. Положение о муниципальном центре управления города Барнаула (далее – Положение) определяет задачи и функции, структуру и порядок работы муниципального центра управления городского округа – города Барнаула Алтайского края (далее – МЦУ).

1.2. МЦУ представляет собой проектный офис, сформированный в том числе из должностных лиц администрации города Барнаула (далее – администрация города), 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 Алтайского края, Уставом городского округа – города Барнаула Алтайского края, иными муниципальными правовыми актами города Барнаула, в том числе Положением.

1.4. Понятия, используемые в Положении, применяются в значениях, установленных постановлением Правительства РФ 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».

1.5. Администрация города, иные органы местного самоуправления и подведомственные организации учитывают в своей деятельности рекомендации МЦУ, основанные на мониторинге обработки обращений и сообщений граждан.

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. Задачами МЦУ являются:

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

2.1.2. Формирование оценки работы администрации города, 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 города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций;

2.2.2. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития городского округа – города Барнаула Алтайского края;

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. Организация работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию города, иные органы местного самоуправления и подведомственные организации*,* включая платформу обратной связи подсистемы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, системах мгновенного обмена сообщениями, иных средствах электронной массовой коммуникации;

2.2.5. Координация взаимодействия администрации города, 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;

2.2.6. Рейтингование органов администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций, а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края;

2.2.7. Выявление и формирование перечня проблем, возникающих на территории города, на основании данных тепловой карты, сформированной центром управления регионом в Алтайском крае, обращений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций; результатов общественных обсуждений, 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 города, 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 взаимодействию администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработке рекомендаций для определения приоритетов работы администрации города, 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 города, 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 города, 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 города, подведомственных учреждений и организаций.

3. Структура МЦУ

МЦУ включает в себя:

куратора – заместителя главы администрации города, руководителя аппарата;

руководителя МЦУ – должностное лицо муниципального бюджетного учреждения г. Барнаула «Редакция газеты «Вечерний Барнаул»;

координатора МЦУ – председателя комитета информационной политики администрации города Барнаула;

ответственных за отраслевые тематические блоки – заместителей главы администрации города; глав администраций районов города;

сотрудников МЦУ – работников муниципального бюджетного учреждения г. Барнаула «Редакция газеты «Вечерний Барнаул»;

иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям – руководителей отраслевых органов местного самоуправления и органов администрации города, определенных заместителями главы администрации города (при необходимости), должностных лиц администрации районов города, определенных главами администраций района города (при необходимости).

4. Организация деятельности МЦУ

4.1. Решение о назначении руководителя МЦУ принимает глава города.

4.2. Куратор МЦУ:

определяет основные направления деятельности МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов и деятельности МЦУ;

контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности МЦУ;

утверждает перечень отраслевых тематических блоков МЦУ.

4.3. Руководитель МЦУ:

осуществляет выработку и реализацию единой политики при создании, развитии и деятельности МЦУ;

осуществляет разработку и представление на утверждение куратору МЦУ планов деятельности МЦУ;

реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ;

определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными ресурсами;

осуществляет ведение в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории города Барнаула;

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

отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ;

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

вносит предложения главе города, куратору МЦУ, заместителям главы администрации города 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 города, органам местного самоуправления и подведомственным организациям рекомендации, основанные на мониторинге обработки обращений и сообщений граждан;

организует взаимодействие администрации города, 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;

проводит рейтингование администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций, а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края;

формирует перечень проблем, возникающих на территории города Барнаула, на основании данных тепловой карты, сформированной центром управления регионом Алтайского края.

4.4. Координатор МЦУ обеспечивает взаимодействие МЦУ с органами администрации города, иными органами местного самоуправления и подведомственными организациями.

4.5. Ответственные за отраслевые тематические блоки:

определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;

формируют предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ и составу участников информационного взаимодействия в рамках функционирования МЦУ.

4.6. Сотрудники МЦУ:

проводят анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций через систему «Инцидент-менеджмент»;

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

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

анализируют возникающие вопросы при коммуникации администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами;

проводят аналитические исследования по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций.

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

автоматизированную систему «Инцидент-менеджмент»;

ПОС;

систему формирования и сопровождения официальных страниц (групп) органов и организаций в средствах электронной массовой коммуникации.

4.8. Порядок взаимодействия администрации города, иных органов местного самоуправления и подведомственных организаций и МЦУ по вопросам работы с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» определяется постановлением администрации города.

5. Права МЦУ

Для реализации возложенных задач и функций МЦУ имеет право:

запрашивать и получать от руководителей органов администрации города, 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 города, иных органах местного самоуправления по вопросам, входящим в компетенцию МЦУ;

вносить предложения главе города, заместителю главы администрации города, руководителю аппарата в рамках полномочий МЦУ;

в установленном порядке привлекать органы администрации города, 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами города Барнаула.