АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 01.07.2022 № 01-01/773
г. Краснотурьинск

О создании муниципального центра управления в городском округе Краснотурьинск

В соответствии со статьями 16, 17 Федерального Закона 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, постановления Правительства Российской Федерации от 26.02.2022 № 251 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844», в соответствии со статьей 32 Устава городского округа Краснотурьинск, утверждённого решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, Администрация (исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления) городского округа Краснотурьинск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать муниципальный центр управления городского округа Краснотурьинск (далее - МЦУ).
2. Утвердить
2.1. Положение о МЦУ (приложение № 1 к настоящему постановлению).
2.2. Состав и структуру МЦУ (приложение № 2 к настоящему постановлению).

2.3. Учетные данные для исполнителей по отработке обращений граждан на «Платформе обратной связи» (приложение № 3 к настоящему постановлению).

3. Руководителям подразделений Администрации городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений оказывать содействие МЦУ по направлениям деятельности, предусмотренным настоящим постановлением.

4. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений оказывать содействие МЦУ по направлениям деятельности, предусмотренным настоящим постановлением.

5. Начальнику управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи и муниципальному контролю Администрации городского округа Краснотурьинск С.В. Трифонову, начальнику управления по архитектуре, градостроительству и землепользованию Администрации городского округа Краснотурьинск Н.В. Катаевой, начальнику отдела кадров и муниципальной службы Администрации городского округа Краснотурьинск М.А. Плотниковой организовать проведение анкетирования, опросов, голосований по проектам, рейтингование проектов, голосований по объектам благоустройства, обсуждений, общественных обсуждений и публичных слушаний с использованием «Платформы обратной связи» (ежеквартально).

6. Настоящее постановление вступает в силу с 01.07.2022.

7. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск.

8. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава городского округа **А.Ю. Устинов**

ВЕРНО
ОУО П.В. Фелькер
01.07.2022
ПОДЛИННИК ДОКУМЕНТА НАХОДИТСЯ
В АДМИНИСТРАЦИИ ГО КРАСНОТУРЬИНСК
В ДЕЛЕ № 3 А 2022 ГОД

Утверждено
(Приложение № 1)
постановлением Администрации
городского округа Краснотурьинск
от 01.07.2022 № 01-01/773
«О создании муниципального центра
управления в городском округе
Краснотурьинск»

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления городского округа Краснотурьинск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию деятельности муниципальный центр управления городского округа Краснотурьинск (далее - МЦУ).).

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

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

1.2.2. координации взаимодействия органа местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

1.2.3. координации деятельности подразделений Администрации городского округа Краснотурьинск, органов местного самоуправления и подведомственных организаций по вопросам цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и муниципального управления городского округа Краснотурьинск.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, Уставом городского округа Краснотурьинск, утверждённого решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, 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 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 № 1844), если иное не предусмотрено настоящим Положением.

2. Основные цели, задачи и права МЦУ

2.1. Основной целью МЦУ является создание условий для системного повышения эффективности муниципального управления в городском округе Краснотурьинск.

2.2. Основными задачами МЦУ являются

2.2.1. мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя

2.2.1.1. анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций);

2.2.1.2. структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

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

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

2.2.1.5. сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

2.2.2. формирование комплексной картины проблем на основании анализа

2.2.2.1. обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций);

2.2.2.2. обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

2.2.2.3. конфликтных ситуаций и ошибок при органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций) с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

2.2.3. формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций) с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы;

2.2.4. выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании оптимизированных регламентов,

технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.2.5. выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций) с гражданами и юридическими лицами;

2.2.6. проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;

2.2.7. подготовка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения сервисов и платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.2.8. участие в разработке комплексных документов (концепций, стратегий, планов мероприятий и иное), касающихся вопросов цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и муниципального управления

2.2.9. организация работы органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций) с исполнительными органами государственной власти Свердловской области по работе информационных систем: «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент», «Тепловая карта», «Госпаблики» и иные системы;

2.3. В рамках решения поставленных задач рабочая группа реализует следующие мероприятия

2.3.1. «Платформа обратной связи» (далее – ПОС)

2.3.1.1. проведение анализа обращений и сообщений граждан;

2.3.1.2. осуществление учета сообщений при принятии решений Администрацией;

2.3.1.3. проведение опросов и голосований.

2.3.2. «Инцидент Менеджмент»

2.3.2.1. выявление и мониторинг сообщений граждан, публикуемых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2.3.2.2. создание и размещение специализированного контента для социальных сетей, мессенджеров и других площадок в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2.3.2.3. осуществление взаимодействия с средствам массовой информации, пабликами, блогерами и лидерами общественного мнения;

2.3.2.4. выявление конфликтных ситуаций и ошибок при онлайн-коммуникации органов местного самоуправления муниципальных образований и населения;

2.3.2.5. формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов местного самоуправления муниципального образования с населением;

2.3.2.6. выявление и анализ лучших практик, выработка оперативных решений обнаруженных проблем.

2.3.3. «Тепловая карта»

2.3.3.1. структурирование и формализация сообщений жителей по социально значимым категориям;

2.3.3.2. контроль сроков и качества обработки сообщений, поступающих с помощью информационных систем ПОС, «Инцидент Менеджмент», иных интегрированных каналов обратной связи с жителями;

2.3.3.4. создание и вывод сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах;

2.3.4. официальные страницы муниципального образования в социальных сетях

2.3.4.1. создание официальный страниц (сообществ) органов местного самоуправления в социальных сетях (базовый минимум «ВКонтакте», «Одноклассники», Instagram);

2.3.4.2. обеспечение функционирования страниц муниципального образования в социальных сетях (размещение не менее 5 публикаций в неделю);

2.3.4.3. выполнение необходимых требований для прохождения процедуры верификации (подтверждения администрацией социальной сети официального статуса) страницы муниципального образования в социальных сетях (базовый минимум: верификация официальной страницы муниципального образования в социальной сети «ВКонтакте»);

2.3.5. «Госпаблики»

2.3.5.1. создание кабинета муниципального образования в системе «Госпаблики»;

2.3.5.2. подключение к системе официальных страниц муниципального образования, администраций территориальных подразделений (районов, населенных пунктов, входящих в состав муниципального образования), подведомственных учреждений (муниципальных общеобразовательных учреждений, учреждений дополнительного образования детей) в социальных сетях;

2.3.5.3. взаимодействие с центром управления регионом Свердловской области, Департаментом внутренней политики Свердловской области и Департаментом информационной политики Свердловской области по размещению публикаций на страницах, подключенных к кабинету муниципального образования.

2.4. МЦУ имеет право

2.4.1. запрашивать и получать информацию от органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций) по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

2.4.2. давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций) по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

2.4.3. привлекать по согласованию для участия в работе МЦУ органов местного самоуправления городского округа Краснотурьинск и подведомственных учреждений (организаций), иных организаций и лиц;

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

2.4.5. обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ.

3. Организация работы МЦУ

3.1. Численный и персональный состав МЦУ утверждаются муниципальным правовым актом.

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

3.3. Руководство деятельностью МЦУ осуществляет руководитель МЦУ.

3.4. Общую координацию деятельности МЦУ осуществляет куратор МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления не ниже заместителя руководителя.

3.5. Деятельность проектного офиса обеспечивается участниками 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 участника 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 городского округа Краснотурьинск.

Утверждены
(Приложение № 2)
постановлением Администрации
городского округа Краснотурьинск
от 01.07.2022 № 01-01/773
«О создании муниципального центра
управления в городском округе
Краснотурьинск»

Состав и структура муниципального центра управления городского округа Краснотурьинск

Устинов Александр Юрьевич	-	председатель муниципального центра управления (далее – МЦУ), Глава городского округа Краснотурьинск (общее руководство);
Ивлева Ирина Владимировна	-	заместитель председателя МЦУ, заместитель Главы Администрации городского округа Краснотурьинск (взаимодействие с Центром управления регионом Свердловской области);
Киприянова Надежда Вадимовна	-	секретарь МЦУ, заместитель начальника организационно-управленческого отдела Администрации городского округа Краснотурьинск (взаимодействие с членами рабочей группы, подготовка рабочей документации);

члены МЦУ:

Загирова Анна Николаевна	-	пресс-секретарь Главы городского округа Краснотурьинск (координация работы органов местного самоуправления с информационными системами обратной связи Инцидент-Менеджмент, Платформа обратной связи; ведение официальных аккаунтов (пабликов) Главы городского округа Краснотурьинск);
Катаев Александр Владимирович	-	заместитель Главы Администрации городского округа Краснотурьинск (ведение официальных аккаунтов (пабликов);
Катаева Нина Владимировна	-	начальнику управления по архитектуре, градостроительству и землепользованию Администрации городского округа Краснотурьинск (организация публичных обсуждений и публичных слушаний);
Кокшаров Антон Юрьевич	-	старший инженер отдела информационных технологий Администрации городского округа Краснотурьинск (IT сопровождение);

Лугаськова Ульяна Юрьевна	-	директор муниципального автономного учреждения «Краснотурьинский информационный центр» (разработка текстового контента, разработка визуального контента)
Плотникова Мария Анатольевна	-	начальник отдела кадров и муниципальной службы Администрации городского округа Краснотурьинск (организация социологических исследований и анализа);
Трифонов Сергей Владимирович	-	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи и муниципальному контролю Администрации городского округа Краснотурьинск (проведение голосования (опросов) по вопросам городского развития).

Утверждены
(Приложение № 3)
постановлением Администрации городского округа Краснотурьинск
от 01.07.2022 № 01-01/773
«О создании муниципального центра управления в городском округе Краснотурьинск»

Учетные данные для исполнителей по отработке обращений граждан на «Платформе обратной связи»

Фамилия, имя, отчество	Должность	Номер мобильного телефона	Адрес электронной почты	Роль на платформе обратной связи	Название категории
Устинов Александр Юрьевич	Глава городского округа Краснотурьинск	89041656463	A.y.ustinov@icloud.com	Руководитель	-
Катаев Александр Владимирович	заместитель Главы Администрации	89089281030	KataevAV@krtadm.ru	Руководитель, куратор	-
Ивлева Ирина Владимировна	заместитель Главы Администрации	89086308853	IvlevaIV@ krtadm.ru	Руководитель, куратор	
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Руководитель, куратор, координатор	
Кокшаров Антон Юрьевич	старший инженер отдела информационных технологий Администрации	89089280740	KoksharovAY@ krtadm.ru	Администратор личного кабинета организации, куратор	

Киприянова Надежда Вадимовна	заместитель начальника организационно-управленческого отдела Администрации	89086341897	KipriyanovaNV@ krtadm.ru	Координатор	-
Купалов Дмитрий Владимирович	старший инженер организационно-управленческого отдела Администрации	89221115559	KupalovDV@ krtadm.ru	Координатор	-
Силантьева Анастасия Викторовна	начальник юридического отдела Администрации	89089106555	SilantyevaAV@ krtadm.ru	Исполнитель	Иное
Катаева Нина Владимировна	начальник управления по архитектуре, градостроительству и землепользованию Администрации	89043844287	KataevaNV@ krtadm.ru krtadm.ru	Исполнитель	Многоквартирные дома
Незамутдинов Рашид Киямович	начальник муниципального учреждения «Управление гражданской защиты городского округа Краснотурьинск»	89501925505	krasnt911@	Исполнитель	Лесное хозяйство
Незамутдинов Рашид Киямович	начальник муниципального учреждения «Управление гражданской защиты городского округа Краснотурьинск»	89501925505	krasnt911@ krtadm.ru	Исполнитель	Природа, Экология
Незамутдинов Рашид Киямович	начальник муниципального учреждения «Управление гражданской защиты городского округа Краснотурьинск»	89501925505	krasnt911@ krtadm.ru	Исполнитель	Сельское хозяйство и охота
Незамутдинов Рашид Киямович	начальник муниципального учреждения «Управление гражданской защиты городского округа Краснотурьинск»	89501925505	krasnt911@ krtadm.ru	Исполнитель	Ветеринария
Межевых Анастасия Александровна	начальник управления по экономике, стратегическому развитию и промышленности Администрации	89049848442	MezhevyhAA@ krtadm.ru	Исполнитель	Плата за ЖКУ
Межевых Анастасия Александровна	начальник управления по экономике, стратегическому развитию и промышленности Администрации	89049848442	MezhevyhAA@ krtadm.ru	Исполнитель	Экономика и бизнес

Межевых Анастасия Александровна	начальник управления по экономике, стратегическому развитию и промышленности Администрации	89049848442	MezhevyhAA@ krtadm.ru	Исполнитель	Социальное обслуживание и защита
Межевых Анастасия Александровна	начальник управления по экономике, стратегическому развитию и промышленности Администрации	89049848442	MezhevyhAA@ krtadm.ru	Исполнитель	Общественное питание
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Общественный транспорт
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Парки культуры и отдыха
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству , транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Связь и телевидение
Ивлева Ирина Владимировна	заместитель Главы Администрации	89086308853	IvlevaIV@ krtadm.ru	Исполнитель	Медицина
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Многоквартирные дома
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Автомобильные дороги
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Водоснабжение

Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Дворы и территории общего пользования
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Мусор
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru krtadm.ru	Исполнитель	Теплоснабжение
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Газоснабжение
Трифонов Сергей Владимирович	начальник управления по жилищно-коммунальному хозяйству , транспорту, связи, муниципальному контролю Администрации	89521439486	TrifonovSV@ krtadm.ru	Исполнитель	Благоустройство
Вершинина Ольга Викторовна	председатель **о**ргана местного самоуправления по управлению муниципальным имуществом «Комитет по управлению имуществом городского округа Краснотурьинск**»**	89045466369	VershininaOV@ krtadm.ru	Исполнитель	Многоквартирные дома
Тукмакова Ольга Николаевна	начальник муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск»	89222262991	mo_kultura@ krtadm.ru	Исполнитель	Культура
Шрайнер Елена Карловна	начальник муниципального органа «Управление образования городского округа Краснотурьинск»	89089233768	SchreinerEK@ krtadm.ru	Исполнитель	Образование
Васендин Николай Владимирович	начальник муниципального учреждения «Управление жилищно-	89049848342	mu_ugkh@mail.ru	Исполнитель	Социальное обслуживание и

	коммунального хозяйства»				защита
Любченкова Наталья Романовна	начальник муниципального казенного учреждения «Отдел капитального строительства»	89043882329	oks-otdel@mail.ru	Исполнитель	Иное