|  |
| --- |
| герб |

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ИШИМА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**01 августа 2022 г. № 1281**

*О создании и функционировании муниципального центра управления города Ишима*

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Тюменской области от 20.06.2022 № 394-п «О создании и функционировании Центра управления региона Тюменской области»:

1. Создать муниципальный центр управления города Ишима.
2. Утвердить состав муниципального центра управления города Ишима, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению и Положение о муниципальном центре управления города Ишима, согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Ишимская правда», сетевом издании «Официальные документы города Ишима» (http://ishimdoc.ru) и разместить на официальном сайте муниципального образования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы города Ишима.

Глава города Ф.Б. Шишкин

Приложение № 1

к постановлению

администрации города Ишима

от 01 августа 2022 года № 1281

Состав

муниципального центра управления города Ишима

|  |
| --- |
| Первый заместитель Главы города; |
| Аппарат Главы города Ишима; |
| Ишимская городская Дума; |
| Органы Администрации города Ишима; |
| Муниципальные учреждения и предприятия города Ишима. |

Приложение № 2

к постановлению

администрации города Ишима

от 01 августа 2022 года № 1281

Положение

о муниципальном центре управления города Ишима

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления города Ишима (далее - МЦУ) является проектным офисом, созданным в целях обеспечения согласованных действий субъектов деятельности по реализации на территории города Ишима информационных проектов.

1.2. МЦУ формируется в составе руководителя, заместителя руководителя, секретаря и членов МЦУ.

Руководителем МЦУ является первый заместитель Главы города Ишима.

Заместителем руководителя МЦУ является руководитель аппарата Главы города Ишима (лицо, его замещающее).

Секретарь и персональный состав МЦУ утверждаются протоколом МЦУ.

1.3. В МЦУ назначаются следующие ответственные лица за его создание и функционирование:

куратор МЦУ – первый заместитель Главы города;

ответственный исполнитель по созданию и функционированию МЦУ - руководитель аппарата Главы города (лицо, его замещающее);

ответственные за отраслевые блоки МЦУ – заместители Главы города (лица, их замещающие);

руководители отраслевых МЦУ – директора органов администрации города Ишима в соответствии с тематиками отраслевых блоков, обеспечивающие ежедневную операционную деятельность отраслевого блока МЦУ по аналитике и мониторингу по вопросам рассмотрения обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и подведомственных им организаций по всем видам обратной связи, а в случае необходимости - передачу проблемных вопросов на уровень ответственного за отраслевой блок МЦУ.

1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется [Конституцией](consultantplus://offline/ref=583AB1EDE9162EA3C2E681C1263032276E6510F2FB94E525BD4B98A8E1B32667B17096A2D3D8C3E5C18482fCJBD) Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Тюменской области, постановлениями и распоряжениями Правительства и Губернатора Тюменской области, муниципальными правовыми актами города Ишима, настоящим Положением.

2. Функции и задачи МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет:

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 Администрацию города Ишима, органы Администрации города Ишима, подведомственные организации и иные организации с муниципальным участием города Ишима (далее - 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 массовой коммуникации;

взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами и организациями;

предоставление дополнительной информации в целях планирования развития города Ишима.

2.2. Задачами МЦУ являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

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

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

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

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;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

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

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы органов и организаций города Ишима для отчета Главе города Ишима;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов и организаций города Ишима с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

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

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, их внедрение;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органов и организаций в городе Ишиме с гражданами и юридическими лицами;

е) изучение удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов и организаций города Ишима;

ж) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы МЦУ;

з) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) органов и организаций города Ишима;

и) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций города Ишима;

к) реализация комплекса мероприятий по выявлению недостоверной информации, предупреждению пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах и других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и по распространению достоверной информации.

3. Права МЦУ

Для выполнения возложенных задач МЦУ имеет право:

3.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, организаций и граждан, а также должностных лиц документы и информацию по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ.

3.2. Вносить Главе города Ишима в установленном порядке предложения по вопросам, касающимся деятельности МЦУ.

4. Полномочия МЦУ

4.1. МЦУ:

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности;

- выполняет иные функции, предусмотренные Положением и иными нормативными и ненормативными правовыми актами.

4.2. Работа МЦУ предусматривает следующие направления деятельности, обеспечивающие достижение целевых значений показателей работы МЦУ:

а) направление «Обратная связь»:

трансформация процессов обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций города Ишима;

установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем с целью принятия решений по корректирующим и предупреждающим мероприятиям;

б) направление «Информирование»:

информирование о работе федеральных и региональных органов власти, социально-экономических, общественно-политических процессах в Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечение адресного информирования граждан и юридических лиц с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, имеющих возможность использования платформы обратной связи, по тематикам деятельности МЦУ;

обеспечение интерактивного взаимодействия органов и организаций с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях;

обеспечение информирования о реализации решений по вопросам развития города Ишима, принятых с вовлечением граждан через платформу обратной связи, с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

обеспечение информирования пользователей и целевых групп граждан о попытке распространения недостоверной информации в социальных сетях, мессенджерах, других сервисах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в средствах массовой информации и информирования о достоверной информации;

в) направление «Процессы и методология»:

устранение причин и предотвращение повторных обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес органов и организаций города Ишима;

использование в отраслевых блоках МЦУ информационных систем, специального программного обеспечения для обработки обращений, сообщений граждан и юридических лиц в адрес отраслевых органов и организаций города Ишима.

5. Порядок работы МЦУ

5.1. Руководитель МЦУ председательствует на заседаниях. В отсутствие руководителя или по его поручению функции руководителя исполняет заместитель руководителя МЦУ.

Руководитель МЦУ:

- координирует взаимодействие всех органов, принимающих участие в функционировании МЦУ;

- утверждает составы рабочих и экспертных групп проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУ.

5.2. Организационной формой работы МЦУ являются заседания, которые проводятся в очной (заочной, дистанционной) форме по мере необходимости.

5.3. Заседание МЦУ считается правомочным в случае участия в нем более половины его членов.

5.4. По результатам заседания МЦУ принимает решения. Решения считаются принятыми, если за них проголосовало более половины участвующих в заседании членов МЦУ.

5.5. Каждый член МЦУ имеет один голос. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании МЦУ.

5.6. Решения МЦУ оформляются протоколами, которые подписываются председательствующим и секретарем МЦУ.

5.7. Организационное обеспечение деятельности МЦУ осуществляет аппарат Главы города.

5.8. Функциональное обеспечение и сопровождение текущей деятельности МЦУ в период между заседаниями осуществляет аппарат Главы города.