

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЭЛИСТЫ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «19» марта 2023 г.

№ 931

г. Элиста

### О создании муниципального центра управления города Элисты

В целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, руководствуясь ст. 44 Устава города Элисты,

Администрация города Элисты п о с т а н о в л я е т:

1. Создать муниципальный центр управления города Элисты.
2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления города Элисты (далее - МЦУ) согласно приложению.
3. Назначить:  
куратором МЦУ - исполняющего обязанности по должности руководителя Аппарата Администрации города Элисты Белееву С.В.;  
руководителем МЦУ, ответственным за информационное направление в официальных информационных ресурсах Администрации города Элисты в социальных сетях – начальника отдела по связям с общественностью Администрации города Элисты Бедишова А.В.;  
ответственным за работу в системе «Платформа обратной связи» и «Инцидент-Менеджмент» – начальника отдела по работе с обращениями граждан Администрации города Элисты Манджееву С.И.
4. Исполняющему обязанности по должности руководителя Аппарата Администрации города Элисты и заместителям Главы Администрации города Элисты:
  - закрепить сотрудников отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Элисты для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям;
  - обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, привлеченных к работе в МЦУ.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Элисты в сети «Интернет».
6. Признать утратившим силу постановление Администрации города Элисты от 12 мая 2022 года № 824 «О создании муниципального центра управления муниципального образования города Элисты».

Глава Администрации города Элисты



Ш.Г. Тепшинов

Утверждено постановлением  
Администрации города Элисты  
от 15.09.2023 г. № 931

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о муниципальном центре управления  
города Элисты

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет задачи и функции, структуру и порядок работы муниципального центра управления города Элисты (далее – МЦУ).

1.2. МЦУ – специализированный пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан, представляет собой межведомственную рабочую группу из представителей Администрации города Элисты (далее – Администрация) и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Калмыкия, Уставом города Элисты, а также настоящим Положением.

1.4. МЦУ размещается в здании Администрации по адресу: г. Элиста, ул. Ленина, 249, каб. 404.

**2. Задачи и функции МЦУ**

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от граждан, поступающих в Администрацию и отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации посредством информационных систем, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан (далее – ПОС), а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от граждан осуществляется с использованием информационных технологий путём:

- анализа сообщений граждан, поступивших в адрес Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации;
- структурирования и формализации сути сообщений граждан;
- контроля сроков и качества обработки сообщений граждан, поступающих по имеющимся каналам связи;
- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений;
- сводного анализа результатов обработки сообщений граждан в настраиваемых статистических разрезах.



2.3. Задачами муниципального центра управления являются:

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

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;

- структурирование и формализацию 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 местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;

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

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;

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

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

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

### 3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя куратора, ответственного исполнителя, руководителя, администратора, ответственных за отраслевые блоки по тематикам:

ЖКХ, земельно-имущественные отношения, образование, дороги, транспорт, социальная защита; ответственного за работу со СМИ; руководителей отраслевых блоков по тематикам; сотрудники, отвечающих за работу по направлениям.

Программные аппаратные средства по обеспечению деятельности МЦУ включают в себя:

ПОС;

автоматизированную систему «Инцидент-менеджмент».

#### 4. Организация деятельности МЦУ

4.1. Решение о назначении координатора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ принимает Администрация города Элисты.

4.2. Куратор МЦУ:

определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;

контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ;

организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы Администрации;

утверждает персональный состав отраслевых тематических блоков МЦУ, определяет ответственных за отраслевые тематические блоки, а также состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

4.3. Руководитель МЦУ:

а) обеспечивает разработку и утверждение правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования МЦУ и выполнения стоящих перед МЦУ задач;

б) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУ с ЦУР;

в) предоставляет отчетность о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования МЦУ, а также достигнутых значения индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу, в адрес Куратора.

г) осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;

д) осуществляет разработку и представление на утверждение куратору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;

е) реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего регламента;

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

ж) осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории муниципального образования города Элисты;

з) осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации;



и) отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ;

й) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

к) обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

л) отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

4.4. Ответственный за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент» курирует работу по реагированию на жалобы и обращения пользователей социальных сетей и портала «Госуслуги».

4.5. Ответственный за информационное направление курирует работу по ведению, контентному наполнению и распространению информационных материалов в официальных информационных ресурсах органов местного самоуправления в социальных сетях.

4.6. Администратор МЦУ - технический специалист, который:

а) обеспечивает техническое развитие МЦУ;

б) отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

в) обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;

г) отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;

д) организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;

е) координирует взаимодействие Администрации и отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации в рамках МЦУ.