

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
СРЕДНЕУРАЛЬСК

# РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.05.2024

№ 168-РА

г. Среднеуральск

## О создании Муниципального центра управления городского округа Среднеуральск Свердловской области

В соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пунктом 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления от 30.01.2020, принимая во внимание постановление Правительства Свердловской области от 7 марта 2024 года № 158-ПП «О создании и функционирования Центра управления регион Свердловской области:

1. Создать Муниципальный центр управления городского округа Среднеуральск Свердловской области.

2. Утвердить:

2.1. Положение о Муниципальном центре управления городского округа Среднеуральск Свердловской области (прилагается);

2.2. состав Муниципального центра управления городского округа Среднеуральск Свердловской области (прилагается).

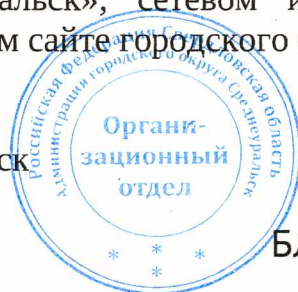
3. Признать утратившим силу распоряжение администрации городского округа Среднеуральск от 25.08.2022 № 253-РА «О создании рабочей группы по взаимодействию с Центром управления регион Свердловской области».

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на директора муниципального казенного учреждения «Управление по связям с общественностью городского округа Среднеуральск» Е.А. Журавлеву.

6. Настоящее распоряжение опубликовать в печатном средстве массовой информации «Вести ГО Среднеуральск», сетевом издании «Среднеуральский вестник» и разместить на официальном сайте городского округа Среднеуральск.

Глава городского округа Среднеуральск



А.В. Стасёнок

Бланк № 0011509

**УТВЕРЖДЕНО**

распоряжением администрации  
городского округа Среднеуральск»  
от 21.05.2024 № 168-РА  
«О создании Муниципального центра  
управления городского округа  
Среднеуральск Свердловской области»

**Положение о Муниципального центра управления  
городского округа Среднеуральск Свердловской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящее положение определяет порядок создания и организации деятельности Муниципального центра управления городского округа Среднеуральск в Свердловской области (далее – МЦУ).

2. МЦУ – проектный офис, созданный в целях обеспечения взаимодействия органов местного самоуправления городского округа Среднеуральск, их структурных подразделений и подведомственных муниципальных учреждений (далее – органы и организации), с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» (далее – центр компетенций) и обособленным подразделением центра компетенций, созданным в Свердловской области (далее – обособленное подразделение центра компетенций), в рамках проектов, реализуемых с использованием информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов и платформ (платформ обратной связи).

3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации, законами Свердловской области, правовыми актами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, иными правовыми актами Свердловской области, а также настоящим положением.

4. Термины и понятия, используемые в настоящем положении, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844.

**Глава 2. Функции и задачи МЦУ**

6. МЦУ осуществляет следующие функции:

1) 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 органы местного самоуправления и подведомственных органами местного самоуправления организаций, 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 коммуникации;

2) координацию взаимодействия органов и организаций с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

3) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и организациями;

4) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования.

7. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, включающий:

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

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

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной коммуникации;

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;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

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

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

работы органов и организаций для отчета руководителям органов местного самоуправления муниципальных образований;

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

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органов и организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке

соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органов и организаций;

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

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления их структурных подразделений и подведомственных учреждений и населения с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органов местного самоуправления их структурных подразделений и подведомственных учреждений и населения;

7) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития органов.

### **Глава 3. Права МЦУ**

8. В целях создания и функционирования МЦУ вправе:

1) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям:

обратная связь;

обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

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

9. В целях выполнения возложенных задач органы местного самоуправления муниципальных образований и МЦУ вправе:

1) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, у Центра управления региона Свердловской области – проектного офиса, созданного в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 (далее – ЦУР), и обособленного подразделения центра компетенций;

2) оказывать методическую и консультационную помощь органам местного самоуправления их структурных подразделений и подведомственным учреждениям местного самоуправления по вопросам деятельности МЦУ;

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

### **Глава 4. Организация деятельности МЦУ**

10. МЦУ создается на основании распоряжения администрации городского округа Среднеуральск.

11. В состав МЦУ могут входить представители органов, а также иные лица с учетом функций и задач МЦУ.

12. В составе МЦУ определяются ответственные лица (ответственное лицо) за создание и функционирование муниципального центра управления городского округа Среднеуральск:

1) куратор МЦУ – заместитель главы городского округа Среднеуральск, курирующий социальные и общие вопросы Воинков Алексей Олегович;

2) руководитель МЦУ – директор МКУ «Управление по связям с общественностью городского округа Среднеуральск» Журавлева Екатерина Андреевна;

3) администратор МЦУ – делопроизводитель МКУ «Административно-хозяйственное и информационное управление» Спицына Илона Витальевна.

13. Персональный состав МЦУ определяется распоряжением администрации городского округа Среднеуральск.

14. Создание и обеспечение функционирования деятельности МЦУ обеспечиваются при участии центра компетенций, Правительства Свердловской области, ЦУР, а также органов местного самоуправления Администрации городского округа Среднеуральск в пределах средств местного бюджета.

15. Основной формой организационной деятельности МЦУ являются заседания.

16. Заседания МЦУ проводятся в очной или заочной форме по мере необходимости.

17. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет Администрация городского округа Среднеуральск.

УТВЕРЖДЕН  
 распоряжением администрации  
 городского округа Среднеуральск»  
 от 21.05.2024 № 168-РА  
 «О создании Положения  
 о муниципальном центре управления  
 городского округа Среднеуральск»

### СОСТАВ

#### Муниципального центра управления городского округа Среднеуральск Свердловской области

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность
1	Воинков Алексей Олегович	заместитель главы городского округа Среднеуральск, куратор МЦУ
2	Журавлева Екатерина Андреевна	директор МКУ «Управление по связям с общественностью городского округа Среднеуральск», руководитель МЦУ
3	Спицына Илона Витальевна	делопроизводитель МКУ «Административно – хозяйственное и информационное управление»
<b>Члены рабочей группы:</b>		
4	Сюзева Елена Сергеевна	начальник МКУ «Управление образования городского округа Среднеуральск»
5	Леонов Алексей Иванович	начальник отдела экономического планирования МКУ «Административно – хозяйственное и информационное управление»
6	Абаджян Арсен Матевосович	директор МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства»