



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14.10.2021 № 4822-р/г

г. Тольятти, Самарской области

Об утверждении Положения о муниципальном центре управления (отдел) администрации городского округа Тольятти

В целях организации работы Муниципального центра управления (отдел), в соответствии с распоряжением администрации городского округа Тольятти от 29.09.2021 № 7302-р/1 «О проведении организационно-штатных мероприятий в администрации городского округа Тольятти», руководствуясь Уставом городского округа Тольятти,

1. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления (отдел) администрации городского округа Тольятти (далее – Положение):

2. Заместителю главы городского округа - руководителю аппарата администрации Блиновой Т.В. организовать работу указанного отдела в соответствии с утвержденным Положением.

3. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на заместителя главы городского округа – руководителя аппарата администрации Блинову Т.В.

Глава городского округа

Н.А.Ренц

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением администрации
городского округа Тольятти
14.10.2021 № 4822-р/р

Положение
о Муниципальном центре управления (отделе)
администрации городского округа Тольятти

Тольятти
2021 год

I. Общие положения

1.1. Наименование органа администрации городского округа Тольятти: Муниципальный центр управления (отдел) (далее – Отдел) администрации городского округа Тольятти (далее – Администрация).

1.2. Отдел создан в соответствии с решением Думы городского округа Тольятти от 22.09.2021 № 1040 «О внесении изменений в структуру администрации городского округа Тольятти, утвержденную решением Думы городского округа Тольятти от 24.05.2018 № 1448» и распоряжением администрации городского округа Тольятти от 29.09.2021 № 7302-р/1 «О проведении организационно-штатных мероприятий в администрации городского округа Тольятти».

Изменение статуса и прекращение деятельности Отдела в общей структуре Администрации осуществляются на основании решения Думы городского округа Тольятти.

Изменение структуры Отдела осуществляется на основании распоряжения администрации городского округа Тольятти.

1.3. Отдел непосредственно подчиняется заместителю главы городского округа – руководителю аппарата Администрации.

1.4. Отдел осуществляет свою деятельность на основе Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Самарской области, муниципальных правовых актов городского округа Тольятти, настоящего Положения.

1.5. Штатное расписание и условия оплаты труда работников Отдела утверждаются главой городского округа Тольятти.

Подбор и расстановка кадров в Отделе осуществляется начальником Отдела по согласованию с заместителем главы городского округа – руководителем аппарата Администрации, управлением муниципальной службы и кадровой политики Администрации.

1.6. Положение об Отделе разрабатывается начальником отдела и утверждается распоряжением администрации городского округа Тольятти.

Настоящее Положение изменяется в соответствии с изменением целей, задач, функций, прав и ответственности, возложенных на Отдел.

1.7. Отдел имеет печать со своим наименованием, штампы и бланки, необходимые для осуществления деятельности Отдела.

1.8. Место нахождения Отдела: 445011, Российская Федерация, Самарская область, г. Тольятти, ул. Площадь Свободы, 4.

II. Основные цели и задачи Отдела

2.1. Основной целью деятельности Отдела является: повышение уровня удовлетворенности 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) за счет сокращения сроков и повышения качества обработки сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации, сообщений и обращений, поступающих в адрес Администрации, посредством федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки, а также выработка рекомендаций и предложений для принятия управленческих решений руководством Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

2.2. Для достижения поставленной цели Отделу необходимо решение следующих основных задач:

2.2.1. Мониторинг и обработка сообщений и обращений, поступающих от граждан и юридических лиц в адрес Администрации, посредством 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.

2.2.2. Организация и контроль рассмотрения голосовых сообщений и телефонных обращений, поступающих от граждан и юридических лиц в адрес Администрации.

2.2.3. Осуществление оперативного взаимодействия с ответственными должностными лицами органов Администрации, муниципальных предприятий и муниципальных учреждений, находящихся в ведомственном подчинении Администрации, Центром управления регионом Самарской области.

2.2.4. Организация и контроль работы по ведению, развитию и продвижению аккаунтов Отдела в социальной сетях в информационно – коммуникационной сети «Интернет».

2.2.5. Организация и осуществление сбора, обработки и анализа информации по результатам деятельности Отдела.

2.3. Оценка эффективности деятельности Отдела осуществляется на основании показателей эффективности и (или) результативности его деятельности, утверждаемых распоряжением заместителя главы городского округа – руководителя аппарата Администрации.

III. Функции Отдела

3.1. Для решения задачи № 2.2.1 «Мониторинг и обработка сообщений и обращений, поступающих от граждан и юридических лиц в адрес Администрации, посредством 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» Отдел осуществляет следующие функции:

3.1.1. Осуществляет мониторинг информационных поводов в социальных сетях и реакции сообществ.

3.1.2. Осуществляет структурирование и формализацию сути обращений и сообщений, поступающих от граждан и юридических лиц в адрес Администрации.

3.1.3. Обеспечивает регистрацию, учет и рассмотрение сообщений и обращений граждан и юридических лиц, поступающих из открытых источников информации (аккаунты, социальные сети, мессенджеры, иные средства электронной массовой коммуникации).

3.1.4. Осуществляет работу по оперативной подготовке ответов на сообщения и обращения граждан и юридических лиц с использованием механизма «ускоренного решения», размещает в соответствующих аккаунтах (посредством личных сообщений) ответы на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступающие через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной массовой коммуникации.

3.1.5. Осуществляет контроль за сроками, полнотой и качеством ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступающие из открытых источников информации (аккаунты, социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной массовой коммуникации).

3.1.6. Осуществляет сбор, анализ и обобщение информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки сообщений и обращений.

3.2. Для решения задачи № 2.2.2 «Организация и контроль рассмотрения голосовых сообщений и телефонных обращений, поступающих от граждан и юридических лиц в адрес Администрации» Отдел выполняет следующие функции:

3.2.1. Осуществляет прием голосовых сообщений и телефонных обращений, поступающих от граждан и юридических лиц в адрес Администрации.

3.2.2. Осуществляет регистрацию и учет голосовых сообщений и телефонных обращений, поступающих от граждан и юридических лиц.

3.2.3. Организует работу по оперативным мерам реагирования на голосовые сообщения и телефонные обращения граждан и юридических лиц в адрес Администрации.

3.2.4. Осуществляет подготовку оперативной информации заместителю главы городского округа - руководителю аппарата администрации городского округа Тольятти об актуальных темах устных голосовых сообщений и телефонных обращений, поступивших от граждан и юридических лиц в адрес Администрации.

3.2.5. Осуществляет аналитическую и статистическую работу по тематикам и количеству голосовых сообщений и телефонных обращений, поступивших от граждан и юридических лиц в адрес Администрации.



3.2.6. Осуществляет контроль исполнения поручений по голосовым сообщениям и телефонным обращениям, поступивших от граждан и юридических лиц в адрес Администрации.

3.3. Для решения задачи № 2.2.3 «Осуществление оперативного взаимодействия с ответственными должностными лицами органов Администрации, муниципальных предприятий и муниципальных учреждений, находящихся в ведомственном подчинении Администрации (далее - МП и МУ), Центром управления регионом Самарской области» Отдел выполняет следующие функции:

3.3.1. Координирует взаимодействие должностных лиц органов Администрации, МП и МУ по оперативной подготовке ответов на поступившие сообщения и обращения.

3.3.2. Взаимодействует с руководителями органов (структурных подразделений органов) Администрации, руководителями МП и МУ с целью решения вопросов по оперативной подготовке ответов на поступившие сообщения и обращения.

3.3.3. Взаимодействует с Центром управления регионом Самарской области (далее – ЦУР Самарской области) с целью эффективного решения возложенных на Отдел задач.

3.4. Для решения задачи № 2.2.4 «Организация и контроль работы по ведению, развитию и продвижению аккаунтов Отдела в социальных сетях в информационно – коммуникационной сети «Интернет»» Отдел выполняет следующие функции:

3.4.1. Ведет, развивает и продвигает аккаунты Отдела в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

3.4.2. Осуществляет работу по созданию и поддержанию в актуальном состоянии аккаунтов Отдела в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

3.4.3. Разрабатывает и реализовывает стратегию по продвижению страниц Отдела в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет», а также по привлечению подписчиков, увеличению охвата аудитории;

3.4.4. Осуществляет подготовку и размещение пресс-релизов, фото, видео, инфографики о деятельности Отдела на страницах в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.4.5. Осуществляет мониторинг посещений, просмотров и скачиваний контентов о деятельности Отдела в социальных сетях.

3.5. Для решения задачи № 2.2.5 «Организация и осуществление сбора, обработки и анализа информации по результатам деятельности Отдела» Отдел выполняет следующие функции:

3.5.1. Готовит аналитические отчеты о достижении обязательных плановых значений целевых показателей функционирования Отдела, достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному

мониторингу, заместителю главы городского округа – руководителю аппарата Администрации;

3.5.2. Готовит отчеты по результатам рассмотрения обращений и сообщений.

3.5.3. Формирует рекомендации, готовит предложения для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии органов Администрации с гражданами и юридическими лицами.

3.5.4. Готовит по запросу ЦУР Самарской области материалы, относящиеся к функционированию Отдела;

3.5.5. Готовит в адрес руководителя ЦУР Самарской области сведения о плановых значениях целевых показателей функционирования Отдела, достигнутых значениях индикаторов, подлежащих ежемесячному мониторингу.

3.5.6. Проводит социологические опросы и аналитические исследования в официальных аккаунтах Отдела в социальных сетях.

3.5.7. Выявляет и анализирует лучшие практики работы муниципальных центров управления.

3.6. Для решения возложенных на Отдел задач выполняет следующие функции:

3.6.1. Осуществляет работу по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образующихся в процессе деятельности Отдела.

3.6.2. Осуществляет разработку проектов муниципальных правовых актов городского округа Тольятти по вопросам, входящим в компетенцию Отдела.

3.6.3. Организует и проводит анализ деятельности Отдела на предмет выявления нарушений антимонопольного законодательства и обеспечения соблюдения требований антимонопольного законодательства.

3.6.4. Организует и проводит анализ (в течение отчетного года) подготовленных Отделом проектов постановлений администрации на предмет выявления нарушений антимонопольного законодательства.

3.6.5. Организует и проводит анализ (не реже одного раза в год) постановлений, подготовленных Отделом на предмет выявления нарушений антимонопольного законодательства.

3.6.6. Организует и контролирует работу по рассмотрению и подготовке ответов на письменные обращения граждан и юридических лиц в сроки, установленные регламентом делопроизводства и документооборота в Администрации городского округа Тольятти.

3.6.7. Организует работу в системе электронного документооборота «Дело».

IV. Структура Отдела

4.1. Отдел не имеет в своем составе структурных подразделений.



