

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АЗОВА**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 17.04.2025 № 67

г. Азов

**Об утверждении Положения об отделе цифровой трансформации**

**и обеспечения деятельности муниципального центра управления Администрации города Азова**

В соответствии с частью 1 статьи 34 Устава муниципального образования городского округа «Город Азов» Ростовской области:

1. Утвердить Положение об отделе цифровой трансформации и обеспечения деятельности муниципального центра управления Администрации города Азова согласно приложению к настоящему распоряжению.

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

3. Направить настоящее распоряжение в Правительство Ростовской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Ростовской области.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами администрации Дзюбу И.Н.

И.о. Главы города Азова В.П. Балахнин

Верно.

Начальник общего отдела В.А. Жигайлова

17.04.2025

Распоряжение вносит

отдел цифровой трансформации

и обеспечения деятельности муниципального

центра управления

Приложение

к распоряжению

Администрации города Азова

от 17.04.2025 № 67

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе цифровой трансформации и обеспечения

деятельности муниципального центра управления

Администрации города Азова

1. Общие положения

1.1. Отдел цифровой трансформации и обеспечения деятельности муниципального центра управления Администрации города Азова (далее - отдел) является структурным подразделением Администрации города Азова (далее - Администрация города), созданным в соответствии со структурой Администрации города, утвержденной решением Азовской городской Думы.

1.2. Штатная численность отдела и Положение о нем утверждаются распоряжением Администрации города.

1.3. Координацию деятельности отдела осуществляет управляющий делами администрации.

1.4. Работники отдела назначаются и освобождаются от должности Главой города Азова по представлению начальника отдела цифровой трансформации и обеспечения деятельности муниципального центра управления и согласованию с управляющим делами администрации.

1.5. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ростовской области, областными законами, постановлениями Законодательного Собрания Ростовской области, указами и распоряжениями Губернатора Ростовской области, постановлениями и распоряжениями Правительства Ростовской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, Уставом муниципального образования городского округа «Город Азов» Ростовской области, решениями Азовской городской Думы, постановлениями и распоряжениями Администрации города, настоящим Положением.

1.6. Реорганизация либо упразднение отдела производится распоряжением Администрации города после внесения соответствующих изменений в структуру Администрации города в порядке, установленном Уставом муниципального образования городского округа «Город Азов» Ростовской области.

2. Основные задачи отдела

Основными задачами отдела являются:

2.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

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

- 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.

2.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию города и подведомственных организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы Администрации города и подведомственных организаций для отчета Главе города Азова;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации отраслевых (функциональных) органов и подведомственных им организаций с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

2.3. Координация мероприятий и организация деятельности по построению цифровой трансформации, цифровому развитию, хранению, обработке и предоставление данных в цифровой форме.

2.4. Внедрение передовых цифровых и инженерных решений в городской и коммунальной инфраструктуре проекта «Умный город».

2.5. Обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности отдела через взаимодействие с органами и юридическими лицами.

2.6. Предоставление данных в цифровой форме с целью формирования информационного пространства с учетом потребностей граждан в получении качественных и достоверных сведений, развитию информационной инфраструктуры администрации города.

2.7. 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.

2.8. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации города и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами.

3. Функции отдела

3.1. В соответствии с основными задачами отдел выполняет следующие функции:

3.1.1. Координирует работу по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию города 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.

3.1.2. Формирует рекомендации по онлайн-взаимодействию Администрации города и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложения по разработке соответствующих сервисов, выработку рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации города и организаций в муниципальном образовании.

3.1.3. Координирует взаимодействие Администрации города и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности отдела.

3.1.4. Выработку рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации города и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами.

## 3.1.5. Проводит анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании.

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

3.1.7. Проводит аналитические исследования по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации города и организаций в муниципальном образовании

3.1.8. Обеспечивает оптимизацию цифровых инструментов, платформ и процессов для обеспечения плавных рабочих процессов.

3.1.9. Анализирует и внедряет ключевые стратегии цифровой трансформации для повышения эффективности взаимодействия с гражданами.

3.1.10. Осуществляет сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в городе.

3.1.11. Обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений.

3.1.12. Обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений.

3.1.13. Осуществляет методическое сопровождение деятельности структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов, организаций по оптимизации процессов обработки обращений в части сроков и порядка рассмотрения обращений, по повышению качества взаимодействия структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов, организаций в обработке обращений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

3.1.14. Обеспечивает оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности отдела через взаимодействие с органами и юридическими лицами.

3.1.15. Предоставляет дополнительную информацию в целях территориального и стратегического планирования развития города Азова.

3.1.16. Предоставляет дополнительную информацию в целях территориального и стратегического планирования развития Ростовской области.

3.1.17. Обеспечивает оценку деятельности структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города и муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями:

- количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.18. Иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

4. Права отдела

Отдел для осуществления своих задач и функций имеет право:

4.1. Разрабатывать и вносить на рассмотрение в установленном порядке проекты решений Азовской городской Думы, правовых актов Администрации города, инструкций и положений по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

4.2. Запрашивать у структурных подразделений Администрации города, отраслевых (функциональных) органов Администрации города, государственных органов, органов местного самоуправления, иных организаций документы, необходимые для выполнения возложенных на отдел задач.

4.3. Пользоваться в установленном порядке банками данных Администрации города.

4.4. Осуществлять доступ к компьютерным информационным системам общего пользования, в том числе к сети «Интернет».

4.5. Контролировать деятельность структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов по вопросам обработки обращений в части сроков и порядка рассмотрения обращений, проводить проверки ведения работы с обращениями и сообщениями граждан в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах Администрации города и доводить итоги проверок до Главы города Азова и управляющего делами администрации.

4.6. Вносить предложения Главе города Азова о применении мер дисциплинарного воздействия в случаях нарушения структурными подразделениями и должностными лицами Администрации города сроков предоставления ответов на обращения и сообщения граждан.

4.8. Запрашивать и в согласованные сроки безвозмездно получать от государственных и муниципальных органов, общественных объединений, предприятий, учреждений, организаций, ответы на вопросы, поступающие в обращениях граждан по системам «Инцидент Менеджмент» и «Платформа обратной связи».

4.9. Запрашивать и в согласованные сроки безвозмездно получать от государственных и муниципальных органов, общественных объединений, предприятий, учреждений, организаций, справочные, статистические и другие необходимые сведения и материалы, по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

4.10. Подписывать служебные документы в пределах компетенции отдела.

4.12. Созывать и проводить совещания по вопросам, входящим в круг деятельности отдела, привлекать для участия в них специалистов отраслевых (функциональных) органов Администрации города и других организаций.

4.17. Вносить на рассмотрение Администрации города и органов государственной власти Ростовской области предложения по обеспечению реализации принятых решений в установленные сроки, по совершенствованию установленных нормативов и стандартов, другие предложения по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

5. Руководство отделом

5.1. Руководство отделом осуществляет начальник отдела цифровой трансформации и обеспечения деятельности муниципального центра управления Администрации города (далее - начальник отдела).

5.1.1. Начальник отдела назначается на должность и освобождается от должности Главой города Азова путем издания правового акта Администрации города по представлению управляющего делами администрации.

5.2. Начальник отдела:

5.2.1. Представляет Главе города Азова на утверждение Положение об отделе, его структуру, штатную численность.

5.2.2. Вносит предложения о назначении и освобождении работников отдела, их поощрении и применении к ним дисциплинарных взысканий.

5.2.3. Руководит деятельностью отдела, организует работу сотрудников отдела, в пределах своей компетенции, обеспечивает выполнение поручений Главы города Азова, управляющего делами администрации, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на отдел задач.

5.2.4. Планирует работу отдела, и самостоятельно решает текущие задачи, подписывает служебную документацию в пределах компетенции отдела.

5.2.5. Участвует в проведении аттестации работников отдела, обеспечивает повышение их профессионального уровня.

5.2.6. Вносит предложения о направлении работников отдела в служебные командировки.

5.2.7. В рамках своей компетенции представляет отдел во взаимоотношениях с государственными органами, органами местного самоуправления, другими органами и организациями.

5.2.8. Проводит работу по изучению деятельности отраслевых (функциональных) органов Администрации города, вносит предложения управляющему делами администрации о мерах по улучшению организации работы отраслевых (функциональных) органов Администрации города по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

5.3. В случае отсутствия начальника отдела руководство отделом осуществляет назначенный для исполнения обязанностей начальника отдела сотрудник Администрации города в порядке установленным трудовым законодательством.

6. Ответственность работников отдела

6.1. Начальник отдела несет персональную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение задач и функций, возложенных на отдел, с учетом прав, предоставленных настоящим Положением.

6.2. Другие работники отдела несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей, установленных должностными инструкциями.

7. Взаимоотношения

7.1. Отдел взаимодействует со структурными подразделениями и должностными лицами Правительства Ростовской области и Администрации города, с Центром управления регионом, Азовской городской Думой, Контрольно-счетной палатой города Азова, с государственными органами, предприятиями, организациями, учреждениями и гражданами города по вопросам, отнесенным к сфере деятельности отдела.

Управляющий делами

администрации И.Н. Дзюба

Верно.

Начальник общего отдела В.А. Жигайлова

17.04.2025