

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛИВНЫ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

22 апреля 2022 г. № 36

г. Ливны

О создании Муниципального центра управления города Ливны Орловской области

В соответствии с федеральными законами от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, администрация города Ливны п о с т а н о в л я е т:

1. Создать проектный офис (рабочая группа) - Муниципальный центр управления города Ливны Орловской области (далее по тексту - МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ согласно приложению к настоящему постановлению.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Ливенский вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Ливны.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Ливны Орловской области по социальным вопросам.

Глава города С.А. Трубицин

Утверждено

постановлением администрации

города Ливны Орловской области

22 апреля 2022 г. № 36

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления**

**города Ливны Орловской области**

1. **Общие положения и задачи**
   1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.1.1. Платформа обратной связи (далее - ПОС) - подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

1.1.2. Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей / мессенджеров): ВКонтакте, Одноклассники, Telegram и иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3. «BI ЦУР РФ» (Тепловая карта) – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения   
обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития.

1.1.4. Сообщения - информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

1.1.5. Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

* 1. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим следующие задачи:

а) 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 (далее – граждане и организации), поступающих в орган местного самоуправления город Ливны Орловской области (далее - муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее - ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

в) сбор, обработку, аналитику и предоставление релевантной информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

г) мониторинг и аналитику сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

е) создание рекомендаций по взаимодействию отраслевых подразделений администрации местного самоуправления с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

ж) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;  
 з) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «BI ЦУР РФ».

к) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в орган местного самоуправления 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;

л) координацию взаимодействия органа местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

м) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

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

* 1. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией для принятия объективных управленческих решений.
  2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Положением.

1. **Структура МЦУ**

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от администрации города Ливны – Середа Виталий Геннадьевич - заместитель главы администрации города Ливны Орловской области по социальным вопросам;

б) руководитель МЦУ – Астахова Елена Витальевна - советник по общим вопросам администрации города Ливны Орловской области;

в) ответственный за работу администрации города Ливны в системе «Инцидент менеджмент» - Семенова Екатерина Витальевна - главный специалист отдела документационного и хозяйственного обеспечения администрации города Ливны Орловской области;

г) ответственный за работу администрации города Ливны в системе «Платформа обратной связи» - Митюрева Оксана Валерьевна - главный специалист отдела документационного и хозяйственного обеспечения администрации города Ливны Орловской области;

д) руководители структурных подразделений администрации города Ливны и отраслевых (функциональных) органов администрации города Ливны.

При необходимости, отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2. Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;

г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3. Руководитель МЦУ:

а) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

б) организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

г) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4. Руководители структурных подразделений администрации города Ливны и отраслевых (функциональных) органов администрации города Ливны представляющие отраслевые блоки по тематикам:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

2.5. Ответственный за работу администрации города Ливны в системе «Инцидент менеджмент»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6. Ответственный за работу администрации города Ливны в системе «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».

1. **Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с центром управления региона Орловской области (далее – ЦУР).

3.2. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе города Ливны;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей муниципального образования;

в) совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

- ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

- формирования и внедрения в работу ответственных по отраслевым блокам лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

г) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

д) предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.