### Герб Ливен на БЛАНК

### РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

# ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛИВНЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 марта 2025 года № 45

г. Ливны

О внесении изменений в постановление

администрации города Ливны от 22 апреля 2022 года

№36 «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 года № 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. Внести в постановление администрации города Ливны от 22 апреля 2022 года № 36 «О создании Муниципального центра управления города Ливны Орловской области» изменения, изложив приложение к постановлению в новой редакции (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Ливенский вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Ливны.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Ливны Орловской области по социальным вопросам.

Глава города С.А. Трубицин

Приложение

к постановлению администрации

города Ливны Орловской области

от 20 марта 2025 года № 45

«Приложение

к постановлению администрации

города Ливны Орловской области

от «22» апреля 2022 года № 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 органы местного самоуправления города Ливны Орловской области (далее - муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация города Ливны Орловской области (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 администрации города Ливны Орловской области 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 органы местного самоуправления города Ливны 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 органов местного самоуправления города Ливны Орловской области 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 города Ливны Орловской области.

* 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», распоряжением Правительства Орловской области от 17 мая 2022 года № 310-р, а также настоящим Положением.

1. **Структура МЦУ**

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от администрации города Ливны – заместитель главы администрации города по социальным вопросам;

б) руководитель МЦУ – советник по общим вопросам администрации города Ливны Орловской области;

в) ответственный за работу администрации города Ливны в системе «Инцидент менеджмент» - начальник отдела документационного и хозяйственного обеспечения администрации города Ливны Орловской области;

г) ответственный за работу администрации города Ливны в системе «Платформа обратной связи» - начальник 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 города Ливны и со своим участием;

г) координирует деятельность органов местного самоуправления города Ливны 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 города Ливны 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 города Ливны;

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

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

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

б) проводит рейтингование работы администрации города Ливны (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 отчётов 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 администрации города Ливны (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».

2.7. Сотрудники органов местного самоуправления города Ливны обеспечивают подготовку информации по запросу ответственного за работу в системе «Инцидент Менеджмент» в сроки и в соответствии с критериями ответов, утверждёнными распоряжением Правительства Орловской области от 17 мая 2022 года № 310-р.

2.8. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет начальник отдела информационных технологий администрации города Ливны или лицо его замещающее.

2.9. Персональный состав МЦУ приведён в приложении к настоящему положению.

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 города Ливны;

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 городе Ливны;

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.

Приложение к Положению

о Муниципальном центре управления

города Ливны Орловской области

Состав

муниципального центра управления города Ливны Орловской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Выполняемая роль в МЦУ |
| Преображенский Юрий Анатольевич | Заместитель главы администрации города по социальным вопросам | Куратор МЦУ |
| Астахова Елена Витальевна | Советник по общим вопросам администрации города | Руководитель МЦУ |
| Кофанова Людмила Ивановна | Начальник отдела документационного и хозяйственного обеспечения администрации города | Ответственный за работу в системе "Инцидент менеджмент".  Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» |
| Ретинский Олег Николаевич | Начальник управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города | Ответственный отраслевого блока "Жилищно-коммунальное хозяйство" |
| Шкодкина Ольга Владимировна | Начальник управления общего образования администрации города | Ответственный отраслевого блока "Образование" |
| Малаханов Валерий Николаевич | Начальник управления муниципального имущества администрации города | Ответственный отраслевого блока "Муниципальная собственность" |
| Харыбин Денис Вячеславович | Начальник отдела по физической культуре и спорту управления культуры, молодёжной политики и спорта администрации города | Ответственный отраслевого блока "Физическая культура" |
| Золкина Светлана Александровна | Председатель комитета экономики, предпринимательства и торговли администрации города | Ответственный отраслевого блока "Торговля, экономика и бизнес" |
| Козлов Андрей Михайлович | Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации города | Ответственный отраслевого блока "Строительство" |
| Альшанова Людмила Михайловна | Начальник управления культуры, молодёжной политики и спорта администрации города | Ответственный отраслевого блока "Культура" |
| Бурцева Ирина Валерьевна | Начальник отдела опеки и попечительства администрации города | Ответственный отраслевого блока "Опека и попечительство" |