



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ вице-мэра

от 10.08.2022 № 32-х

О порядке взаимодействия Муниципального центра управления МКУ «Управление информационного обеспечения администрации города Южно-Сахалинска» со структурными подразделениями аппарата администрации, с отраслевыми (функциональными) органами администрации, муниципальными учреждениями и предприятиями

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поручением Президента Российской Федерации от 01.03.2020 №Пр-354, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 22.11.2019 №3804-па «Об организации работы с обращениями пользователей, поступающими посредством социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», в целях осуществления полномочий Муниципального центра управления по выполнению задач связанных с мониторингом, аналитикой и реагированием на обращения граждан, публикуемым в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации:

1. МКУ «Управление информационного обеспечения администрации города Южно-Сахалинска» (далее — Учреждение):

1.1. Создать в Учреждении проектный офис — Муниципальный центр управления города Южно-Сахалинска (далее по тексту — МЦУ).

1.2. Утвердить Положение о МЦУ.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на директора Департамента информационной политики аппарата администрации города Южно-Сахалинска (Каширина Е.П).

Вице-мэр

Д.Ф. Хайбриев

Приложение №1
Утверждено
распоряжением вице-мэра
администрации города Южно-
Сахалинска
от 10.08.2022 № 32-Х

ПОЛОЖЕНИЕ о Муниципальном центре управления города Южно-Сахалинска

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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) и иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

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

1.1.3.1. Формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи.

1.1.3.2. Мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи.

1.1.3.3. Формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций.

1.1.3.4. 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.

1.1.3.5. Мониторинга результатов работы ответственных получателей.

1.1.3.6. 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.

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

1.2.1. 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 (далее – граждане и организации), поступающих в органы местного самоуправления муниципального образования городской округ «Город Южно-Сахалинск» (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.

1.2.2. Оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений.

1.2.3. 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.

1.2.4. 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.

1.2.5. Выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем.

1.2.6. Создание рекомендаций по взаимодействию со структурными подразделениями аппарата администрации, с отраслевыми (функциональными)

органами администрации города Южно-Сахалинска 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, выработку рекомендаций.

1.2.7. Создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент».

1.2.8. Разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления.

1.2.9. Интеграция муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «ВІ ЦУР РФ».

1.3. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.4 В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ №1844, Постановлением Администрации города Южно-Сахалинска от 22.11.2019 № 3804- па и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Сахалинской области, а также настоящим Положением.

2. СТРУКТУРА МЦУ

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

2.1.1. Куратор МЦУ от администрации города Южно-Сахалинска (далее — Администрации) (курирующий вице-мэр администрации города Южно-Сахалинска).

2.1.2. Руководитель МЦУ (директор Департамента информационной политики).

2.1.3. Ответственный за работу администрации в системе «Инцидент менеджмент» (начальник отдела по взаимодействию с населением в Интернет-пространстве МКУ «Управление информационного обеспечения администрации города Южно-Сахалинска»).

2.1.4. Ответственный за работу администрации в системе «Платформа обратной связи» (директор Департамента по работе с обращениями и сообщениями граждан).

2.1.5. Руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам:

2.1.5.1. Директор Департамента дорожного хозяйства и благоустройства.

2.1.5.2. Директор Департамента городского хозяйства.

2.1.5.3. Директор Департамента образования.

2.1.5.4. Директор Департамента землепользования.

2.1.5.5. Директор департамента архитектуры и градостроительства.

- 2.1.5.6. Директор Департамента по делам молодёжи и спорту.
 - 2.1.5.7. Директор Департамента культуры и туризма.
 - 2.1.5.7. Директор Департамента продовольственных ресурсов и потребительского рынка.
 - 2.1.5.8. Директор Департамента экономического развития.
 - 2.1.5.9. Директор Департамента по управлению муниципальным имуществом.
 - 2.1.5.10. Директор Департамента социальной политики.
 - 2.1.5.11. Директор Департаменту внутренней политики.
 - 2.1.5.12. Директор Департамента общественной безопасности и контроля.
 - 2.1.5.13. Руководитель МКУ «Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска».
 - 2.1.5.14. Руководитель МКУ «Управление дорожного хозяйства и благоустройства».
 - 2.1.5.15. Руководитель МКУ «Управление капитального строительства».
 - 2.1.5.16. Руководитель МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Южно-Сахалинска».
 - 2.1.5.17. Руководитель МКУ «Управление мониторинга городского хозяйства».
 - 2.1.5.18. Руководитель МКУ «Управление информационно-финансового обеспечения земельными ресурсами».
 - 2.1.5.19. Начальник отдела по делам несовершеннолетних и защите их прав.
 - 2.1.5.20. Начальник отдела муниципального жилищного контроля.
 - 2.1.5.21. Начальник отдела строительства.
- При необходимости отдельные участники проектного офиса могут совмещать исполняемые ими обязанности.
- 2.2. Куратор МЦУ:
 - 2.2.1. Определяет основные направления развития МЦУ.
 - 2.2.2. Осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ.
 - 2.2.3. Координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.
 - 2.3. Руководитель МЦУ:
 - 2.3.1. Осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ.
 - 2.3.2. Организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи.
 - 2.3.3. Координирует взаимодействие ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ.

2.3.4. Обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.3.5. Проводит сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования.

2.4. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

2.4.1. Обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ.

2.4.2. Участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач.

2.4.3. Обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков.

2.4.4. Проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей по курируемым отраслевым направлениям.

2.4.5. Структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций.

2.4.6. Осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи.

2.4.7. 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 в системе «Инцидент менеджмент»:

2.5.1. Осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент».

2.5.2. Проводит рейтингование работы структурных подразделений администрации с обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент».

2.5.3. Анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений.

2.5.4. обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление ответов на обращения граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

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

2.6.1. Осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи».

2.6.2. Проводит рейтингование работы структурных подразделений и

подведомственных учреждений администрации с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи».

2.6.3. Анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений.

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

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ И РОЛИ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования, ответственными получателями муниципального образования, центром управления региона Сахалинской области (далее – ЦУР).

3.2. МЦУ:

3.2.1. Осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления главе администрации муниципального образования.

3.2.2. 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.

3.2.3. Совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

3.2.3.1. Ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций.

3.2.3.2. Разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ.

3.2.3.3. 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.

3.2.3.4. Предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ.

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