

Российская Федерация
Самарская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
городского округа Кинель

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.09.2021 № 2777

О создании муниципального центра
управления городского округа Кинель
Самарской области

В целях реализации пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 г. № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. №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», пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в соответствии с постановлением Губернатора Самарской области от 4 сентября 2020 г. № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области», пунктом 3 части 4 статьи 36 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные

и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Создать муниципальный центр управления городского округа Кинель Самарской области - специализированный пункт управления, предназначенный для обеспечения деятельности администрации городского округа Кинель Самарской области при реализации функций мониторинга и координации обработки обращений и сообщений граждан, объединений граждан или юридических лиц, оценки анализа и прогнозирования ситуации, стратегического, текущего и оперативного планирования, мониторинга и контроля управленческих решений в форме рабочей группы.

2. Утвердить:

Положение о муниципальном центре управления городского округа Кинель Самарской области согласно Приложению 1 к настоящему постановлению.

Состав и структуру муниципального центра управления городского округа Кинель Самарской области согласно Приложению 2 к настоящему постановлению.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на помощника Главы городского округа Кинель Самарской области (Радаева Л.Ю.).

Глава городского округа



В.А.Чихирев

Радаева

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к постановлению администрации
городского округа Кинель
Самарской области
от 28.09.2021 № 1777

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления
городского округа Кинель Самарской области
(далее - Положение)

1.1 В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

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.

Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

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.

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).

Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ.

Центр управления регионом Самарской области - специализированный пункт управления, осуществляющий свою деятельность в соответствии с 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 Губернатора Самарской области от 04.09.2020 № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области».

«Механизм ускоренного решения» - совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней.

«План («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи» - последовательно изложенный перечень мероприятий, направленных на устранение причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества обращений и сообщений граждан и юридических лиц по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления.

Социально-значимые тематики - следующие отраслевые тематики: образование; здравоохранение; социальная защита; транспорт; дорожная деятельность; энергетика; жилищно-коммунальное хозяйство; обращение с твердыми коммунальными отходами.

1.2 Задачами муниципального центра управления городского округа Кинель Самарской области (далее – МЦУ) являются:

а) мониторинг обработки 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 администрацию городского округа Кинель Самарской области (далее – Администрация), муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация, а также в территориальные управления и структурные подразделения Администрации (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, включающий в себя:

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации и ответственных исполнителей;

структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку плана («дорожной карты») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

разработку и внедрение «механизмов ускоренного решения» при обработке обращений и сообщений;

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;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации и ответственных исполнителей;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы Администрации и ответственных исполнителей для отчета Главе городского округа Кинель Самарской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации и ответственных исполнителей;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации и ответственных исполнителей;

ж) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы МЦУ;

з) проведение образовательных семинаров по тематикам работы МЦУ;

и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) Администрации и ответственных исполнителей в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального образования городского округа Кинель.

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

1.3 Деятельность МЦУ, связанная с обращениями и сообщениями, организуется по социально-значимым тематикам. Администрация вправе формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематики работы МЦУ.

2. Структура МЦУ

2.1. В целях создания и функционирования МЦУ Администрация утверждает состав и структуру МЦУ:

2.1.1. Куратором МЦУ от Администрации является помощник Главы городского округа Кинель Самарской области, несущий персональную ответственность за создание и функционирование МЦУ.

Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) по согласованию с Центром управления регионом Самарской области утверждает показатели по оценке эффективности работы МЦУ;

в) осуществляет координацию деятельности администрации городского округа, ответственных исполнителей при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

г) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием Главы городского округа Кинель Самарской области и со своим участием;

д) координирует деятельность Администрации, ответственных исполнителей к проведению мероприятий в МЦУ.

2.1.2. Руководителем МЦУ является начальник общего отдела аппарата Администрации, наделённый необходимыми и достаточными полномочиями для:

а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;

б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.1.3. Руководителями отраслевых блоков (социально-значимых тематик) МЦУ являются должностные лица Администрации, утвержденные постановлением Администрации.

Руководители отраслевых блоков:

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 Администрации и ответственных получателей 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;

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

Назначения руководителей отраслевых блоков осуществляется утверждением их в составе МЦУ постановлением Администрации по рекомендации куратора МЦУ.

2.1.4 Ответственным за работу Администрации по работе в системе «Инцидент менеджмент» является должностное лицо администрации городского округа (специалист отдела), утверждаемый постановлением Администрации.

Ответственный за работу Администрации по работе в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы Администрации, ответственных исполнителей 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».

2.1.5. Ответственным за работу Администрации в ПОС является должностное лицо Администрации (специалист отдела).

Ответственный за работу администрации городского округа в ПОС:

а) осуществляет функции координатора в ПОС;

б) проводит рейтингование работы Администрации, ответственных исполнителей в ПОС;

в) анализирует поступающие в ПОС обращения и сообщения граждан, выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций, поступающим в ПОС.

2.1.6. Ответственным за работу с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ) является должностное лицо Администрации (специалист отдела), утвержденный постановлением Администрации.

Ответственный за работу Администрации с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ):

а) осуществляет функции координатора с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ);

б) проводит рейтингование работы Администрации, ответственных исполнителей по обратной связи с письменными и устными обращениями граждан и организаций (59-ФЗ);

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

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

2.2. При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.3. Необходимость назначения дополнительных участников в целях создания и функционирования МЦУ определяется куратором МЦУ.

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией, центром управления региона Самарской области (далее - ЦУР СО).

3.2. Взаимодействие ЦУР СО и МЦУ определяется Регламентом взаимодействия муниципальных центров управления Самарской области и ЦУР СО, утверждаемым руководителем Администрации Губернатора Самарской области.

3.3. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе городского округа Кинель Самарской области;

б) обеспечивает рейтингование подразделений администрации городского округа, ответственных исполнителей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций;

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

внедрения «механизмов 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 Администрации;

интеграции муниципальных информационных систем с тепловой картой.

3.4. В целях выполнения возложенных задач МЦУ:

а) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ у Администрации Губернатора Самарской области, Правительства Самарской области, ЦУР СО;

б) устанавливать дополнительные показатели (по согласованию с куратором МЦУ) по оценке эффективности работы МЦУ;

в) формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематики работы МЦУ;

г) проводить мероприятия по интеграции работы МЦУ в рамках существующей организационной структуры администрации городского округа.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к постановлению администрации
городского округа Кинель
Самарской области
от 28.09.2024 № 2777

Состав и структура
муниципального центра управления городского округа Кинель
Самарской области

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
1	2	3
1.	Начальник общего отдела аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области	Руководитель МЦУ
2.	Первый заместитель Главы городского округа Кинель Самарской области	Руководитель отраслевого блока «Экономика и торговля» Руководитель отраслевого блока «Энергетика» Руководитель отраслевого блока «Обращение с твёрдыми коммунальными отходами» Руководитель отраслевого блока «Транспорт»
3.	Заместитель Главы городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству	Руководитель отраслевого блока «Жилищно- коммунальное хозяйство»

		Руководитель отраслевого блока «Дорожная деятельность»
4.	Заместитель Главы городского округа по социальным вопросам	Руководитель отраслевого блока «Образование» Руководитель отраслевого блока «Социальная защита» Руководитель отраслевого блока «Культура» Руководитель отраслевого блока «Спорт»
5.	Руководитель управления архитектуры и градостроительства администрации городского округа Кинель Самарской области	Руководитель отраслевого блока «Строительство»
6.	Руководитель комитета по управлению имуществом городского округа Кинель Самарской области	Руководитель отраслевого блока «Имущество»
7.	Руководитель управления финансами администрации городского округа Кинель Самарской области	Руководитель отраслевого блока «Бюджет »
8.	Специалист 1 категории общего отдела аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области	Ответственный за работу с обращениями, поступающими в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

9.	Специалист общего отдела аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области	Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»
10.	Специалист общего отдела аппарата администрации городского округа Кинель Самарской области	Ответственный за работу в ПОС