

Российская Федерация
Иркутская область
Муниципальное образование «Тайшетский район»
Тайшетское муниципальное образование
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 17.04.2023г.

г. Тайшет

№344

О создании Муниципального центра управления Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение»

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года №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», Постановления Правительства Иркутской области от 15 февраля 2021 года №82-пп «О создании и функционировании Центра управления региона Иркутской области», руководствуясь Уставом Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение» администрация Тайшетского городского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение» (далее по тексту – МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ (приложение).
3. Начальнику отдела по организационной работе, контролю и делопроизводству администрации Тайшетского городского поселения Бычковой В.Д. обеспечить опубликование настоящего постановления в официальных средствах массовой информации

Глава Тайшетского
городского поселения

А.С. Кузин

Исп.: Бычкова В.Д.
тел. 2-04-45

ПОЛОЖЕНИЕ

О Муниципальном центре управления Тайшетского муниципального образования
«Тайшетское городское поселение»

1. Общие положения и задачи

1.1. Употребляемые в настоящем Положении понятия используются в значениях, определенных Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года №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» (далее - Постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 года №1844). 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): ВКонтакте, Одноклассники, Telegram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

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

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

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

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

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;

5) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

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. Сообщение - информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или иной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа

подачи информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года №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) 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 Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение» (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;

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

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

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

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

6) создание рекомендаций по взаимодействию органов местного самоуправления муниципального образования 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;

7) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

8) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

9) интеграцию 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 от 16 ноября 2020 года № 1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, а также настоящим Положением, иными нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования.

2. Структура МЦУ

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- 1) куратор МЦУ от администрации Тайшетского городского поселения;
- 2) руководитель МЦУ;
- 3) ответственный за работу администрации Тайшетского городского поселения в системе «Инцидент менеджмент»;
- 4) ответственный за работу администрации Тайшетского городского поселения в системе «Платформа обратной связи»;
- 5) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально - значимым тематикам.

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые обязанности.

2.2. Куратор МЦУ:

- 1) определяет основные направления развития МЦУ;
- 2) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- 3) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;
- 4) координирует деятельность органов местного самоуправления муниципального образования при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3. Руководитель МЦУ - должностное лицо органа местного самоуправления муниципального образования и (или) подведомственного ему учреждения, наделенное необходимыми и достаточными полномочиями для:

- 1) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;
- 2) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
- 3) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
- 4) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

- 1) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;
- 2) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации;
- 3) деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- 4) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;
- 5) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;
- 6) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;
- 7) проводят сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;
- 8) 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 Тайшетского городского поселения в системе «Инцидент Менеджмент»:

- 1) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент Менеджмент»;

2) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления муниципального образования (структурных органов администрации Тайшетского городского поселения) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент Менеджмент»;

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

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

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

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

2) 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»;

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

4) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление 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 Тайшетского городского поселения, ответственными получателями муниципального образования, Центром управления региона Иркутской области (далее – ЦУР).

3.2. МЦУ:

1) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе муниципального образования;

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

а) ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

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

в) 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.

Начальник отдела по организационной работе,
контролю и делопроизводству администрации
Тайшетского городского поселения

В.Д. Бычкова