



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область - Кузбасс

город Мыски

Администрация Мысковского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.09.2022 № 1442-п

О создании муниципального центра управления в Мысковском городском округе

В целях обеспечения создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов, 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», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года от 01.03.2020 № Пр-354, руководствуясь Уставом Мысковского городского округа:

1. Создать муниципальный центр управления в Мысковском городском округе на базе МАУ МГО «Мыски Медиа».

2. Утвердить прилагаемые:

2.1. Положение о муниципальном центре управления (МЦУ) в Мысковском городском округе (Приложение № 1).

2.2. Список ответственных лиц (исполнителей) за создание и функционирование Муниципального Центра Управления в Мысковском городском округе (Приложение № 2).

3. Начальнику организационного отдела администрации Мысковского городского округа (Мукечекова Л.В.) обеспечить обнародование (размещение) настоящего постановления на официальном сайте администрации Мысковского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Данное постановление вступает в силу с момента его подписания.

5. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы Мысковского городского округа по управлению аппаратом администрации Д.А. Босс.

Глава Мысковского
городского округа

Е.В. Тимофеев

Положение
о муниципальном центре управления в Мысковском городском округе

1. Общие положения и задачи МЦУ

1.1. Муниципальный центр управления в Мысковском городском округе (далее – МЦУ) – проектный офис, создание и координация деятельности которого осуществляется центром компетенций и регламентируется правовым актом органа местного самоуправления.

1.2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1) Социальная сеть – это интернет-площадка, сайт, который позволяет зарегистрированным на нем пользователям размещать информацию о себе и коммуницировать между собой, устанавливая социальные связи. Контент на этой площадке создается непосредственно самими пользователями.

2) Система «Инцидент менеджмент» - это автоматизированная система реагирования на жалобы, вопросы и обращения, которые граждане публикуют в социальных сетях.

3) Площадки для создания обращений граждан в соц. Сетях – это личные страницы, сообщества, группы, публичные страницы (паблики), личные сообщения (директ).

4) Личная (персональная) страница в соц. Сетях — это профиль человека, личный аккаунт, оформленный в соответствии с личной информацией, интересами и предпочтениями гражданина.

5) Личные сообщения (директ) – это сервис, предоставленный социальной сетью, для осуществления личного общения с другими пользователями.

6) Группа в соц. Сетях – это сообщество в социальной сети, пользователи которого объединены общими интересами. Принадлежность к тому или иному сообществу демонстрирует интересы, потребности и ценности его участников.

7) Публичная страница (паблик) в соц. Сетях – это страница, созданная с целью предоставления информации о компании, бренде, персоне или на определенную тему.

8) Комментарий в социальных сетях – это рассуждение человека, выражение его личного мнения в отношении каких-либо фактов, ситуаций и тем, которые пользователь социальной сети размещает публично под постами.

9) Пост в социальных сетях – это информационный блок, запись, опубликованная пользователем в социальной сети, блоге, микроблоге, форуме и пр.

10) Инцидент - это вопрос, жалоба, обращение гражданина, выявленное системой мониторинга «Инцидент менеджмент» в социальных сетях.

11) Платформа обратной связи (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, проведения общественных обсуждений, опросов и голосования по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

12) 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 – Федеральный Закон №59-ФЗ).

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

14) Региональная цифровая платформа (РЦП) – цифровая платформа для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений.

1.3. Задачи МЦУ:

1) Обеспечение координации 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;

2) Обеспечение координации 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;

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

4) Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования;

5) Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития субъектов Российской Федерации;

2. Структура муниципального центра управления

2.1 Структура МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

Куратор МЦУ - заместитель главы городского округа по управлению аппаратом администрации Мысковского городского округа;

Руководитель МЦУ - директор МАУ МГО «Мыски Медиа»;

Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», ответственный за работу в системе обратной связи «ПОС», региональной цифровой платформы, ответственный за ведение аккаунтов, страниц и групп в социальных сетях и мессенджерах, за подготовку и публикацию ответов на комментарии и сообщения, поступающие из вышеуказанных источников – работники из числа сотрудников МАУ МГО «Мыски Медиа»;

Ответственный (исполнитель) за предоставление ответов на сообщения из системы «Инцидент менеджмент», «ПОС», региональной цифровой платформы - сотрудники структурных подразделений администрации МГО, предприятий, учреждений (согласно приложению № 2 к настоящему постановлению).

2.1. Куратор МЦУ:

- определяет основные направления развития МЦУ;
- осуществляет координацию деятельности при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- координирует деятельность отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.2. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- обеспечивает сбор, анализ и систематизацию поступающих сообщений от граждан, организаций и сообщений по всем каналам связи;
- обеспечивает решение задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ;

2.3. Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент»:

- обеспечивает постоянный мониторинг системы «Инцидент менеджмент» на наличие новых сообщений;
- проводит работу с поступившими сообщениями граждан из открытых источников в систему «Инцидент менеджмент»;
- назначает исполнителя, ответственного за подготовку ответа на сообщение и решение указанной проблемы;
- согласовывает ответ, подготовленный исполнителем, и публикует его в системе. Если ответ не подходит, по оценке Куратора ЦУР Кузбасса, то он возвращается исполнителю на доработку с указанием причины;
- контролирует соблюдение сроков, указанных в данном Положении;
- контролирует своевременное предоставление информации, фото и видео по проведенным работам, сроки которых были указаны в промежуточных ответах;
- делает своевременный запрос у исполнителя необходимой информации для формирования шаблонных ответов на типовые вопросы;
- отслеживает обратную реакцию пользователя на опубликованный ответ;
- анализирует отработанные инциденты за отчетный период и представляет данные вышестоящему руководству;
- своевременно сообщает вышестоящему руководству о не предоставлении ответов исполнителем в указанный срок.

2.4. Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи» (ПОС), региональной цифровой платформы:

- осуществляет функцию координатора в системе ПОС, региональной цифровой платформы;

- проводит постоянный мониторинг региональной цифровой платформы, «ПОС» на наличие новых сообщений;
- направляет исполнителям сообщения на предмет подготовки ответа;
- публикует ответы на платформе;
- обеспечивает своевременную подготовку и предоставление отчетности по поступившим сообщениям;
- анализирует поступившие сообщения граждан и организаций через систему «ПОС», региональной цифровой платформы, выявляет причины и факторы роста количества сообщений;
- обеспечивает своевременный анализ поступающих сообщений граждан, выявляет причины и факторы роста количества сообщений;
- контролирует соблюдение сроков предоставления ответов.

2.5 Ответственный за работу в социальных сетях:

- осуществляет публикацию информационных сообщений и опросов в аккаунтах администрации Мысковского городского округа в социальных сетях (не менее 5 постов в день);

- осуществляет публикацию информационных сообщений в аккаунтах главы Мысковского городского округа в социальных сетях (не менее 5 постов в неделю);

- оперативно публикует ответы на сообщения и комментарии, поступающие в аккаунты главы и администрации Мысковского городского округа в социальных сетях.

- оперативно публикует ответы на комментарии, поступающие в ходе проведения «прямых линий» Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, главы Мысковского городского округа в социальных сетях.

2.6. Ответственный за предоставление ответов на сообщения из системы «Инцидент менеджмент», «ПОС», региональной цифровой платформы (исполнитель):

- осуществляет постоянный мониторинг на наличие новых сообщений;
- изучает сообщения на предмет соответствия вопросов, касающихся его компетенции;
- осуществляет подготовку ответов с приложением фото и других документов, удостоверяющих факт произведенных работ;
- несет ответственность за достоверность информации, содержащейся в ответе.

3. Сроки приема и обработки сообщений

3. Сроки приема и обработки сообщений в системе «Инцидент менеджмент»:

3.1. Сообщения, направленные в систему, не являются обращениями граждан, рассматриваемыми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и обрабатываются в порядке, установленном настоящим положением.

3.2. Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 08:00 до 17:00). В праздничные дни график работы определяет ЦУР Кузбасса.

3.3. Сообщения обрабатываются по существующей схеме: ответственный за работу в системе выбирает сообщения, передает их исполнителю с обозначением срока, в который нужно дать ответ.

3.4. Ответственный за работу в системе вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у руководителя организации.

3.5. После получения ответа от исполнителя ответственный за работу в системе отправляет ответ в системе «Инцидент менеджмент» на согласование, при положительном решении кураторы ЦУР Кузбасса отправляют сообщение на оценку удовлетворенности, если житель в течение двух дней не напишет комментарий, то ответ будет считаться готовым. При отрицательном решении возвращается на доработку, а также если поступит комментарий от пользователя, то сообщение вернется в работу.

3.6. Согласно распоряжению Губернатора Кузбасса первичный ответ должен быть дан с указанием исполнения сроков в течение часа.

3.7. Согласно Постановлению Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 14.02.2020 N-65 срок предоставления ответа на вопросы - 8 рабочих часов, на вопросы с повышенной важностью (фаст трек) - 4 рабочих часа. Повышенная важность определяется куратором ЦУР Кузбасса. Важно понимать, что указанный срок обозначен для публикации ответа, а не только для подготовки текста.

3.8. Сроки предоставления ответов могут меняться по решению ЦУР Кузбасса.

3.9. При необходимости по запросу куратора ЦУР Кузбасса, ответственный за работу в системе, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке вне зависимости от дня недели и времени суток. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы и площадки, на которой размещен вопрос, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

3.10. Сроки обработки сообщений на платформе обратной связи (ПОС):

3.10.1. Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 8.30 до 17.30).

3.10.2. Ответственный за работу в системе ведет ежедневный мониторинг платформы на предмет поступления новых сообщений, выбирает поступившее сообщение и делает отметку «в работу». После этого сообщение передает исполнителю с обозначением срока, в который нужно дать ответ.

3.10.3. Срок предоставления ответа устанавливается автоматически в программе.

3.10.4. Ответственный за работу в системе вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у руководителя организации.

3.10.5. После получения ответа от исполнителя, ответственный за работу на платформе публикует ответ в системе. Ответственный вправе возвращать ответ на доработку исполнителю.

3.10.6. После опубликования ответ в автоматическом режиме направляется на согласование. В случае удовлетворенности, руководитель дает согласие на опубликование, ответ автоматически переходит в категорию исполненных, автоматически размещается на платформе обратной связи. Если после опубликования ответа на платформу поступает отрицательный

комментарий от пользователя или модератора, то сообщение вернется в работу.

3.10.7. При необходимости, ответственный за работу на платформе, имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

3.10.8. Ответственный за полноту, достоверность информации и по соблюдению срока исполнения является исполнитель.

3.11. Сроки обработки сообщений на платформе «Кузбасс-онлайн»:

3.11.1. Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница с 8.30 до 17.30).

3.11.2. Ответственный за работу в системе ведет ежедневный мониторинг платформы на предмет поступления новых сообщений.

3.11.3. Принимает сообщения «в работу» (в течение 24 часов), назначает категорию и подкатеорию в соответствии с тематикой сообщения.

3.11.4. Назначает непосредственного исполнителя вопроса.

3.11.5. Срок рассмотрения сообщения – 14 дней.

3.11.6. Осуществляет деятельность по контролю за установленными сроками.

3.11.7. Ответы на платформе публикуется исполнителем, при этом устанавливается статус по результату (решено или разъяснено).

3.11.8. Ответственный за полноту, достоверность информации и по соблюдению срока исполнения является исполнитель.

3.12. Сроки обработки сообщений, поступившие из социальных сетей Губернатора Кузбасса (срочные):

3.12.1. Прием и обработка сообщений ведется в ежедневном режиме.

3.12.2. Ответ должен быть подготовлен, подписан и направлен в течение суток до 18.00 часов.

3.12.3. Поступившее сообщение направляется по компетенции вопроса руководителю структурного подразделения, который дает поручение исполнителю для подготовки ответа.

3.12.4. Исполнитель подготавливает ответ. При подготовке ответа с заявителем необходимо связаться и предоставить разъяснения по вопросу.

3.12.5. Исполнитель согласовывает ответ с руководителем структурного подразделения, соответствующими ответственными (п. 2.3 – 2.5 настоящего Положения) и передает на подпись соответствующему заместителю главы Мысковского городского округа.

3.12.6. Подписанный ответ регистрируется и направляется исполнителем в формате pdf и doc на электронные адреса: otvetk42@gmail.com; priem@ako.ru.

3.12.7. Непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ осуществляет Руководитель МЦУ по согласованию с Куратором. В случаях экстренного решения вопроса (приоритетность темы и площадки, повышенная важность темы, а также поручение вышестоящего руководства) возможен переход руководства оперативной деятельностью МЦУ непосредственно под куратора ЦУР Кузбасса.

Список ответственных лиц (исполнителей) за создание и функционирование Муниципального Центра Управления

№ п/п	Наименование организации, структурного подразделения	Функция	Должность ответственного от организации
1.	МАУ МГО «Мыски Медиа»	руководитель	Директор
2.	Администрация Мысковского городского округа	куратор	Заместитель главы Мысковского городского округа по управлению аппаратом администрации
3.		исполнитель	Первый заместитель главы МГО по городскому хозяйству и строительству
4.		исполнитель	Заместитель главы МГО по экономике и промышленности
5.		исполнитель	Заместитель главы МГО по национальной политике и социальным вопросам
6.		исполнитель	Заместитель главы МГО по финансам – начальник финансового управления МГО
7.		исполнитель	Пресс-секретарь главы Мысковского городского округа
8.		исполнитель	Начальник отдела по делам ГО и ЧС, и работе с правоохранительными органами
9.		исполнитель	Начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Мысковского городского округа
10.		исполнитель	Начальник отдела по жилищным вопросам
11.		исполнитель	Начальник отдела архитектуры и градостроительства

12.		исполнитель	Начальник отдела экономического анализа и прогнозирования территории
13.		исполнитель	Начальник отдела потребительского рынка, поддержки и развития предпринимательства
14.		исполнитель	Начальник отдела по работе с общественностью
15.		исполнитель	Заместитель начальника правового управления-начальник юридического отдела
16.	МАУ МГО «Мыски Медиа»	руководитель	Директор
17.	Комитет по управлению муниципальным имуществом Мысковского городского округа	исполнитель	Председатель КУМИ
18.	МКУ «Управление образованием Мысковского городского округа»	исполнитель	Начальник управления
19.	МКУ «Управление культуры, спорта, молодежной и национальной политики Мысковского городского округа»	исполнитель	Начальник управления
20.	МКУ «Управление ЖКХ Мысковского городского округа»	исполнитель	Директор
21.	Управление социальной защиты населения Мысковского городского округа	исполнитель	Начальник управления
22.	ГБУЗ «Мысковская городская больница»	исполнитель	Главный врач

23.	МКП МГО «Водоканал»	исполнитель	Директор
24.	МУП «Мысковский гортоп»	исполнитель	Директор
25.	ООО «Кузбасская энергосетевая компания» филиал «Энергосеть города Мыски»	исполнитель	Директор филиала
26.	Междуреченское ГП АТП Кемеровской области филиал Мысковская автоколонна	исполнитель	Директор
27.	Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения г. Мыски» (ЦЗН)	исполнитель	Директор
28.	ООО «Мысковская Управляющая компания»	исполнитель	Директор
29.	УК ООО «Управляющая компания «Центр»	исполнитель	Генеральный директор
30.	УК ООО «Управляющая компания «Томь- Сервис»	исполнитель	Директор
31.	УК ООО « Управляющая компания «Жилкомплекс»	исполнитель	Директор
32.	Отделение в г.Мыски ООО «ЭкоТек» г. Новокузнецка	исполнитель	Представитель
33.	АО «Мысковская теплосетевая компания»	исполнитель	Начальник ТУТСП
34.	ООО «Тепловая компания»	исполнитель	Заместитель генерального директора по логистике и сбыту

Заместитель главы Мысковского городского округа
по управлению аппаратом администрации

Д.А. Босс