

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

02.06.2022

г. Ставрополь

№ 1139

О создании муниципального  
центра управления администрации  
города Ставрополя

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пунктом 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», во исполнение пункта 3 Перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации 01.03.2020 № Пр-354

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать муниципальный центр управления администрации города Ставрополя.

2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления администрации города Ставрополя.

3. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ставрополя, отделу приема граждан администрации города Ставрополя утвердить ответственных за работу муниципального центра управления администрации города Ставрополя локальным правовым актом.

4. Назначить руководителем муниципального центра управления администрации города Ставрополя заместителя главы администрации города Ставрополя Зритнева Виталия Владимировича.

5. Назначить куратором муниципального центра управления администрации города Ставрополя первого заместителя главы администрации города Ставрополя Семёнова Дмитрия Юрьевича.

6. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования в газете «Вечерний Ставрополь».

7. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города Ставрополя

И.И. Ульянов

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
города Ставрополя  
от 02.06.2022 № 1139

### ПОЛОЖЕНИЕ о муниципальном центре управления администрации города Ставрополя

#### I. Общие положения

1. В настоящем Положении используются следующие понятия:

муниципальный центр управления администрации города Ставрополя (далее – МЦУ) - проектный офис, основной целью которого является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений;

платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в администрацию города Ставрополя (далее – Администрация), ее отраслевые (функциональные) и территориальные органы (далее - ответственные исполнители), подведомственные администрации города Ставрополя организации, муниципальные организации, организации с участием муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края (далее - учреждения), проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

система «Инцидент Менеджмент» - подсистема обработки сообщений жителей города Ставрополя из открытых источников, социальных сетей, иных ресурсов электронной массовой коммуникации;

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

для формализации и структурирования обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

для мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

для формирования и предоставления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

для формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и юридических лиц, структурированных по функциональным обязанностям ответственных исполнителей, в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

для мониторинга результатов работы ответственных исполнителей;

для 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 исполнителями 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 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон 59-ФЗ);

обращение – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными исполнителями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

2. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением 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», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, а также настоящим Положением.

## II. Задачи МЦУ

3. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

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

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

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по каналам обратной связи;

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;

2) 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;

работы Администрации и ответственных исполнителей для отчета руководству Администрации;

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

3) 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;

4) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании городе Ставрополе Ставропольского края оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

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

6) проведение аналитических исследований удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации и ответственных исполнителей, учреждений;

7) создание автоправил через ПОС, а также механизмов ускоренного решения вопросов, обозначенных в обращениях и сообщениях граждан, поступающих через систему «Инцидент Менеджмент»;

8) разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

9) интеграция муниципальных информационных систем в подсистемы ПОС и ВІ ЦУР РФ.

### III. Структура МЦУ

4. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- 1) куратор МЦУ;
- 2) руководитель МЦУ;
- 3) ответственный за работу Администрации в системе «Инцидент Менеджмент»;
- 4) ответственный за работу Администрации через ПОС;
- 5) ответственные исполнители по отраслевым направлениям.

При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

#### 5. Куратор МЦУ:

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

6. Руководитель МЦУ – должностное лицо Администрации, наделенное полномочиями:

для осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;

для организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и юридических лиц обращений и сообщений по всем каналам обратной связи;

для координации взаимодействия ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами в рамках работы МЦУ;

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

#### 7. Ответственные исполнители:

- 1) обеспечивают взаимодействие учреждений с МЦУ;
- 2) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации их деятельности, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- 3) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемой отрасли;
- 4) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес ответственных исполнителей;
- 5) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
- 6) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки исполнителями обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по различным каналам обратной связи;
- 7) проводят сбор и анализ информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;
- 8) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслей с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики

и социальной сферы на уровне Администрации.

8. Ответственный за работу Администрации в системе «Инцидент Менеджмент»:

1) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент Менеджмент» (принимает обращения и сообщения, направляет их ответственным исполнителям для работы);

2) проводит рейтингование работы ответственных исполнителей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент Менеджмент»;

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

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

9. Ответственный за работу Администрации через ПОС:

1) осуществляет функции координатора в ПОС;

2) проводит рейтингование работы ответственных исполнителей и учреждений с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц в части работы ПОС;

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

4) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц через ПОС.

#### IV. Взаимодействие и обеспечение функционирования МЦУ

10. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией, ответственными исполнителями, учреждениями, центром компетенций и Центром управления региона в Ставропольском крае (далее – ЦУР СК).

11. МЦУ:

1) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для представления главе города Ставрополя;

2) обеспечивает рейтингование ответственных исполнителей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес ответственных исполнителей;

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

для ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

для разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

для 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 городе Ставрополе Ставропольского края;

4) обеспечивает соблюдение единого стандарта работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5) предоставляет по запросу ЦУР СК материалы, связанные с созданием и функционированием МЦУ;

6) предоставляет в ЦУР СК аналитические материалы о реализации проектов по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

## V. Права МЦУ

12. МЦУ вправе:

1) обеспечивать внедрение единой методологии работы по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

2) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

3) запрашивать у ЦУР СК необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ.

---