



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛИВЕНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 апреля 2022г.

г. Ливны

№ 234

О создании Муниципального центра
управления Ливенского района

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, руководствуясь Уставом Ливенского района, администрация Ливенского района постановляет:

1. Создать рабочую группу - Муниципальный центр управления Ливенского района.
2. Утвердить Положение о Муниципальном центре управления Ливенского района согласно приложению 1.
3. Утвердить состав Муниципального центра управления Ливенского района согласно приложению 2.
4. Утвердить Состав ответственных за отраслевые блоки Муниципального центра управления Ливенского района согласно приложению 3.
5. Управлению организационной, контрольной и кадровой работы администрации Ливенского района (Н.А. Болотская) обнародовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Ливенского района Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
6. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.
7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава района



А.И. Шолохов

Положение
о Муниципальном центре управления Ливенского района

1. Общие положения и задачи

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): «ВКонтакте», «Одноклассники», «Twitter», «Facebook», «Instagram», иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3 «ВІ ЦУР РФ» (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.

1.1.4. Портал «Обращаем внимание» (далее – Портал) - инструмент взаимодействия между исполнительными органами государственной власти (далее – ОИГВ), органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) и населением Орловской области, обеспечивающий возможность размещения на нем пользователями Портала сообщений по соответствующей тематике, предусматривающий возможность выявления и учета мнения населения Орловской области при исполнении ОИГВ и ОМСУ установленных полномочий и выполнении подведомственными им организациями возложенных функций.

1.1.5 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).

1.1.6. Обращения – предложения, заявления или жалобы, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

1.1.7. Ответственные получатели – органы местного самоуправления Ливенского района (отраслевые (функциональные) органы, структурные подразделения администрации Ливенского района, муниципальные учреждения Ливенского района), осуществляющие в рамках своих полномочий и компетенции организацию решения актуальных для граждан и организаций проблем в соответствии с поступающими обращениями и сообщениями.

1.1.8. Автоправила – механизмы ПОС, позволяющие в автоматическом режиме переадресовывать сообщения из личного кабинета органа местного самоуправления Ливенского района в ПОС в муниципальные учреждения для рассмотрения и ответа.

1.2 Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является рабочей группой, действующей на постоянной основе и осуществляющей следующие задачи:

а) 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 Ливенского района, а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления Ливенского района (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая ПОС, системы обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) координацию взаимодействия органов местного самоуправления Ливенского района, а также муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

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

г) 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;

д) 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;

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

ж) создание рекомендаций по взаимодействию органов местного самоуправления Ливенского района (отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации Ливенского района, муниципальных учреждений Ливенского района) с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей Ливенского района, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

з) создание автоправил в системе ПОС, а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

и) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления в Ливенского районе;

к) интеграцию муниципальных информационных систем в системы ПОС и «ВІ ЦУР РФ»;

л) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Ливенского района.

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 16.11.2020 № 1844, Уставом Ливенского района, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области, Ливенского района, а также настоящим Положением.

2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от администрации Ливенского района;

б) руководитель МЦУ;

в) ответственный за работу администрации Ливенского района в системе «Инцидент менеджмент»;

г) ответственный за работу администрации Ливенского района в системе ПОС;

д) ответственный за работу администрации Ливенского района на портале «Обращаем внимание»;

е) ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Ливенского района и Главы Ливенского района в социальных сетях;

ж) руководители отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации Ливенского района, муниципальных учреждений Ливенского района, являющиеся руководителями отраслевых блоков МЦУ, организуемых по социально-значимым тематикам.

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2 Куратор МЦУ – должностное лицо администрации Ливенского района:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы Ливенского района и со своим участием;

г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3 Руководитель МЦУ – должностное лицо, определяемое главой Ливенского района, наделённое 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 обратной связи;

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

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

2.4 Руководители отраслевых блоков МЦУ:

а) обеспечивают взаимодействие ответственных получателей 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 ответственных получателей по курируемым направлениям и тематикам обращений и сообщений отраслевого блока;

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 муниципального образования;

з) осуществляют контроль качества ведения официальных аккаунтов в социальных сетях муниципальных учреждений в сфере своих полномочий и компетенции;

и) 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 Ливенского района в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Ливенского района (отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации Ливенского района, муниципальных учреждений Ливенского района) 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 ответов и отчетности по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6 Ответственный за работу администрации Ливенского района в ПОС:

а) осуществляет функции координатора и куратора в системе ПОС;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Ливенского района (отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации Ливенского района, муниципальных учреждений Ливенского района) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы ПОС;

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

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

2.7. Ответственный за работу администрации Ливенского района на портале «Обращаем внимание»:

а) осуществляет функции координатора сообщений, поступающих с портала «Обращаем внимание»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления Ливенского района (отраслевых (функциональных) органов, структурных

подразделений администрации Ливенского района, муниципальных учреждений Ливенского района) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы портала «Обращаем внимание»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через портал «Обращаем внимание», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

2.8 Ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Ливенского района и Главы Ливенского района в социальных сетях:

а) организует ведение официальных аккаунтов администрации Ливенского района и Главы Ливенского района в социальных сетях;

б) обеспечивает качество ведения официальных аккаунтов администрации Ливенского района и Главы Ливенского района в социальных сетях;

в) осуществляет работу в подсистеме ПОС «Госпаблики».

3. Взаимодействие и роли ответственных лиц в обеспечении функционирования МЦУ

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с ответственными получателями Ливенского района, Центром управления регионом Орловской области (далее – ЦУР).

3.2 МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для представления главе Ливенского района;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей Ливенского района;

в) совместно с ответственными получателями по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых 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 обращений и сообщений в рамках отраслевых блоков МЦУ;

- формирования и внедрения в работу руководителей отраслевых блоков 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) представляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

д) представляет в ЦУР аналитические материалы о реализации мероприятий по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные, в том числе ежеквартальную отчетность по показателям обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих из всех источников;

е) получает от ЦУР аналитические документы о возникновении информационных рисков и угроз в информационном поле Ливенского района по вопросам, входящим в полномочия и компетенцию администрации Ливенского района, и во взаимодействии с ЦУР разрабатывает рекомендации по фактической и информационной работе с указанными рисками и угрозами для главы Ливенского района и администрации Ливенского района, включая отраслевые (функциональные) органы, структурные подразделения администрации Ливенского района, муниципальные учреждения Ливенского района.

Приложение 2 к постановлению
администрации Ливенского района
от 21 апреля 2022 года № 234

Состав
Муниципального центра управления Ливенского района

№	Ф.И.О. и должность	Роль в Муниципальном центре управления Ливенского района
1	2	3
1.	Шолохов Анатолий Иванович – глава администрации Ливенского района	Куратор МЦУ
2.	Болотская Наталья Алексеевна – начальник управления организационной, контрольной и кадровой работы администрации Ливенского района	Руководитель МЦУ
3.	Коломыцева Ольга Олеговна – ведущий специалист управления организационной, контрольной и кадровой работы администрации Ливенского района	Ответственный за работу администрации Ливенского района: - в системе «Инцидент менеджмент», - на портале «Обращаем внимание», - в подсистеме ПОС «Госпаблики»; Ответственный за ведение официальных аккаунтов администрации Ливенского района и главы Ливенского района в социальных сетях
4.	Евсеева Ольга Анатольевна - ведущий специалист (юрисконсульт) управления организационной, контрольной и кадровой работы администрации Ливенского района	Ответственный за работу администрации Ливенского района в системе ПОС

Приложение 3 к постановлению
администрации Ливенского района
от 21 января 2022 года № 234

Состав ответственных за отраслевые блоки
Муниципального центра управления Ливенского района

1.	Семенихин Олег Борисович – заместитель начальника управления, начальник отдела жилищно – коммунального хозяйства управления муниципального имущества и жилищно- коммунального хозяйства администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Дороги», «Транспорт», «Энергетика»
2.	Грешников Сергей Николаевич – начальник земельного отдела управления муниципального имущества и жилищно-коммунального хозяйства администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Земельные отношения»
3.	Головина Ольга Сергеевна – начальник отдела сельского хозяйства администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Сельское хозяйство»
4.	Анисимова Елена Николаевна – начальник управления культуры и архивного дела администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Культура»
5.	Ревин Валерий Михайлович – начальник управления образования администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Образование»
6.	Душевин Сергей Сергеевич – начальник отдела по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Физическая культура, спорт и работа с молодежью»
7.	Павлова Юлия Валерьевна – начальник отдела по экономике, предпринимательству, труду и размещению муниципальных заказов администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Экономика»
8.	Васина Татьяна Дмитриевна – начальник отдела по мобилизационной подготовке, ГО и ЧС администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Гражданская оборона и чрезвычайные ситуации»
9.	Ефанова Ирина Леонидовна - начальник отдела опеки и попечительства администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Опека и попечительство»

10.	Иванникова Ирина Викторовна – главный специалист, ответственный секретарь комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при администрации Ливенского района	Ответственный за блок «Защита прав несовершеннолетних»
-----	--	---