



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

**О создании рабочей группы «Муниципальный центр управления города Перми»**

Во исполнение пункта 7 указа губернатора Пермского края от 16 июля 2020 года № 105 «О создании Центра управления регионом Пермского края» администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать рабочую группу «Муниципальный центр управления города Перми».

2. Утвердить прилагаемые:

2.1. Положение о рабочей группе «Муниципальный центр управления города Перми»;

2.2. состав рабочей группы «Муниципальный центр управления города Перми».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

4. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование настоящего постановления в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

5. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления   
на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации города Перми Молоковских А.В.

Глава города Перми А.Н. Дёмкин

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации

города Перми

от

**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОЧЕЙ ГРУППЕ**

**«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА ПЕРМИ»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение о рабочей группе «Муниципальный центр управления города Перми» (далее – Положение) определяет цели и задачи, порядок деятельности рабочей группы «Муниципальный центр управления города Перми».
   2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:
      1. Центр управления региона Пермского края (далее – ЦУР ПК) – это координационный орган, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности 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 вне зависимости от места их государственной регистрации (далее – граждане и организации).
      2. Цифровая платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (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 исполнителям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.
      3. Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из социальных сетей, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.
      4. Система «Управляем вместе» ­– это единая краевая автоматизированная система открытого Правительства Пермского края, которая состоит из набора интерактивных инструментов, с помощью которых граждане и организации могут принять участие в реализации Программы развития Пермского края, а также направить свои замечания по текущему содержанию объектов социальной и транспортной инфраструктуры, внести предложения в программу дальнейшего развития региона.
      5. Система Модуль «Мониторинг социальных сетей» – региональная автоматизированная система, позволяющая автоматизировать процессы обработки комментариев и личных сообщений, поступивших в аккаунт губернатора Пермского края в социальных сетях.
      6. «BI ЦУР РФ» (Тепловая карта) – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений.
      7. Обращения – предложение, заявление или жалоба, получаемые ответственными исполнителями в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).
      8. Сообщения – информация о необходимости решения актуальных проблем, поступившая от граждан и организаций, 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 59-ФЗ.
      9. Ответственные исполнители – функциональные органы и функциональные подразделения, территориальные органы администрации города Перми (далее – Подразделения администрации города Перми), муниципальные учреждения, функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация города Перми, работающие с обращениями и сообщениями граждан, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая ПОС, систем обратной связи, включая систему «Управляем вместе», и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – каналы связи).
   3. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) – рабочая группа, осуществляющая реализацию целей и задач, установленных разделом 2 настоящего Положения.
   4. В своей деятельности МЦУ руководствуется законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края и города Перми, а также настоящим Положением.
2. **Основные цели и задачи** 
   1. Целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и полной информацией для принятия управленческих решений.
   2. Задачами деятельности МЦУ являются:
      1. Мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:
3. анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных исполнителей;
4. мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по каналам связи, указанным в пункте 1.2.9 настоящего Положения;
5. сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;
6. определение причин обращений и сообщений граждан и организаций, формирование предложений по их устранению, ускорение решение проблем.
   * 1. Разработка рекомендаций по взаимодействию ответственных получателей с гражданами и организациями.
     2. Разработка информационных материалов для информирования граждан и организаций по тематикам работы МЦУ.
7. **Структура и функции рабочей группы МЦУ**
   1. Рабочая группа МЦУ формируется в составе куратора МЦУ, руководителя МЦУ, руководителей функционально-целевых блоков, руководителей территориальных органов, ответственных исполнителей, ответственных за работу в системах.
   2. Куратор МЦУ – руководитель аппарата администрации города Перми:
8. определяет основные направления развития МЦУ;
9. осуществляет координацию деятельности Подразделений администрации города Перми и подведомственных ей учреждений при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ.
   1. Руководитель МЦУ – начальник информационно-аналитического управления администрации города Перми:
10. осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;
11. организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
12. осуществляет разработку предложений по участию руководства администрации города Перми и ответственных исполнителей в решении актуальных проблем граждан и организаций;
13. предоставляет по запросу ЦУР ПК аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности МЦУ;
14. организует и проводит заседания рабочей группы МЦУ, определяет состав участников заседания из числа членов рабочей группы МЦУ;
15. обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.
    1. Руководители функционально-целевых блоков – заместители главы администрации города Перми:

а) несут ответственность за работу МЦУ по направлениям деятельности функционально-целевых блоков;

б) обеспечивают деятельность ответственных исполнителей в курируемом блоке;

в) предоставляют по запросу Руководителя МЦУ аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности МЦУ.

3.5. Руководители территориальных органов:

а) несут ответственность за работу МЦУ по направлениям деятельности территориальных органов;

б) обеспечивают деятельность ответственных исполнителей в территориальном органе;

в) предоставляют по запросу Руководителя МЦУ аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности МЦУ.

* 1. Ответственные исполнители – должностные лица Подразделений администрации города Перми и подведомственных ей учреждений:

а) осуществляют работу с обращениями и сообщениями граждан и организаций;

б) проводят мониторинг и анализ поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) определяют причины обращений и сообщений граждан и организаций, а также формируют предложения по их устранению.

* 1. Ответственные за работу в системах, указанных в пунктах 1.2.2-1.2.7 настоящего Положения:

1. осуществляют функции координатора в соответствующей системе;
2. проводят анализ работы ответственных исполнителей по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы;
3. анализируют поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через курируемую систему, выявляют причины и факторы роста количества обращений;
4. обеспечивают своевременный анализ, составление и предоставление информации по обращениям граждан и организаций в части системы.
5. **Порядок работы рабочей группы МЦУ**
   1. Деятельность рабочей группы МЦУ не предполагает создание отдельного структурного подразделения и осуществляется в пределах полномочий ответственных лиц.
   2. Заседания рабочей группы МЦУ проводятся по мере необходимости.
   3. Итоги заседаний рабочей группы МЦУ оформляются протоколом, который подписывается Куратором МЦУ и направляется членам рабочей группы МЦУ для исполнения.

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

города Перми

от

**СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ**

**«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА ПЕРМИ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Должность** | **Роль в рабочей группе МЦУ** |
| 1. | руководитель аппарата администрации города Перми | Куратор МЦУ |
| 2. | начальник информационно-аналитического управления администрации города Перми | Руководитель МЦУ |
| 3. | первый заместитель главы администрации города Перми | Руководитель функционально-целевого блока «Управление планированием, финансами и транспортом» |
| 4. | заместитель главы администрации города Перми | Руководитель функционально-целевого блока «Управление инвестиционно- строительной деятельностью, природопользованием» |
| 5. | заместитель главы администрации города Перми | Руководитель функционально-целевого блока «Городское хозяйство» |
| 6. | заместитель главы администрации города Перми | Руководитель функционально-целевого блока «Социальная сфера» |
| 7. | заместитель главы администрации города Перми | Руководитель функционально-целевого блока «Развитие инфраструктуры» |
| 8. | заместитель главы администрации города Перми | Руководитель функционально-целевого блока «Развитие территории и земельно-имущественные отношения» |
| 9. | глава администрации Дзержинского района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 10. | глава администрации Индустриального района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 11. | глава администрации Кировского района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 12. | глава администрации Ленинского района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 13. | глава администрации Мотовилихинского района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 14. | глава администрации Орджоникидзевского района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 15. | глава администрации Свердловского района города Перми | Руководитель территориального органа |
| 16. | глава администрации поселка Новые Ляды города Перми | Руководитель территориального органа |
| 17. | начальник отдела по работе с социальными сетями информационно-аналитического управления администрации города Перми | Ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», Модуль «Мониторинг социальных сетей» |
| 18. | начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми | Ответственный за работу в системах «Управляем вместе», ПОС и с обращениями граждан по 59-ФЗ |