



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

05.08.2022

№ 659

**О создании проектного офиса**

**«Муниципальный центр**

**управления города Перми»**

Во исполнение пункта 7 указа губернатора Пермского края от 16 июля
2020 г. № 105 «О создании Центра управления регионом Пермского края»

администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать проектный офис «Муниципальный центр управления города Перми».

2. Утвердить прилагаемые:

2.1. Положение о проектном офисе «Муниципальный центр управления города Перми»;

2.2. состав проектного офиса «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 начальника информационно-аналитического управления администрации города Перми Шушпанову Н.А.

Глава города Перми А.Н. Дёмкин

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

города Перми

от 05.08.2022 № 659

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о проектном офисе «Муниципальный центр управления города Перми»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о проектном офисе «Муниципальный центр управления города Перми» (далее – Положение) определяет цель, основные задачи, структуру и функции, порядок деятельности проектного офиса «Муниципальный центр управления города Перми».

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.2.1. проектный офис «Муниципальный центр управления города Перми» – коллегиальный орган, осуществляющий координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми, территориальные органы администрации города Перми, муниципальные учреждения и муниципальные предприятия города Перми (далее – Проектный офис, Подразделения);

1.2.2. цифровая платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в администрацию города Перми сообщений и обращений, а также для направления администрацией города Перми ответов на указанные сообщения и обращения, опросов и голосований по вопросам местного значения (далее – ПОС);

1.2.3. система «Инцидент менеджмент» – федеральная система обработки сообщений граждан и юридических лиц субъектов Российской Федерации из социальных сетей, иных ресурсов электронной массовой коммуникации;

1.2.4. проект «Управляем вместе» – Единая краевая автоматизированная система Открытого Правительства Пермского края («Управляем вместе»), обеспечивающая взаимодействие жителей города Перми с государственными органами, органами местного самоуправления, подведомственными им организациями, ответственными за подготовку ответов на сообщения жителей, информации;

1.2.5. 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;

1.2.6. сообщение – информация, направленная гражданами и юридическими лицами в администрацию города Перми через ПОС, систему «Инцидент менеджмент», проект «Управляем вместе», систему «Модуль мониторинг социальных сетей», а также информация, публикуемая гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях и иных средствах электронной массовой коммуникации;

1.2.7. понятия «обращение», «должностные лица», применяемые в настоящем Положении, используются в значении, определенном в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

1.2.8. ответственные лица – должностные лица и сотрудники Подразделений, осуществляющие координацию работы с обращениями и сообщениями граждан
и юридических лиц, поступающими через ПОС, систему «Инцидент менеджмент», проект «Управляем вместе», систему «Модуль мониторинг социальных сетей», с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, с сообщениями, публикуемыми гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях и иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – каналы связи);

1.2.9. понятие «Центр управления регионом Пермского края», применяемое в настоящем Положении, используется в значении, определенном в Положении о Центре управления регионом Пермского края, утвержденном указом губернатора Пермского края от 16 июля 2020 г. № 105 «О создании Центра управления регионом Пермского края» (далее – ЦУР ПК).

1.3. В своей деятельности Проектный офис руководствуется законами
и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края и города Перми, настоящим Положением.

**II. Цель и основные задачи Проектного офиса**

2.1. Целью создания Проектного офиса является координация деятельности Подразделений по повышению качества работы с обращениями и сообщениями граждан и юридических лиц, обеспечение должностных лиц администрации города Перми оперативной информацией для принятия управленческих решений.

2.2. Задачами Проектного офиса являются:

2.2.1. мониторинг и обработка обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших по каналам связи, включающие:

анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан
и юридических лиц;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан
и юридических лиц;

определение причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц, формирование предложений по устранению таких причин, сокращение сроков решения вопросов, отражаемых в обращениях и сообщениях граждан и юридических лиц;

2.2.2. разработка рекомендаций по работе с обращениями и сообщениями граждан и юридических лиц, поступающими по каналам связи;

2.2.3. разработка материалов для информирования граждан и юридических лиц по направлениям деятельности Проектного офиса.

**III. Структура и функции Проектного офиса**

3.1. Состав Проектного офиса формируется из куратора Проектного офиса, руководителя Проектного офиса, руководителей функционально-целевых блоков, руководителей территориальных органов администрации города Перми, ответственных лиц.

3.2. Куратор Проектного офиса:

координирует работу членов Проектного офиса по реализации задач Проектного офиса;

проводит заседания Проектного офиса.

3.3. Руководитель Проектного офиса:

определяет основные направления развития Проектного офиса;

осуществляет непосредственное руководство деятельностью Проектного офиса;

обеспечивает мониторинг исполнения рекомендаций Проектного офиса;

организует сбор, анализ и систематизацию поступающих от граждан и юридических лиц обращений и сообщений по каналам связи;

организует разработку предложений по участию должностных лиц администрации города Перми в решении актуальных проблем граждан и юридических лиц;

определяет перечень вопросов, сроки рассмотрения вопросов на заседаниях Проектного офиса;

организует заседания Проектного офиса, определяет состав участников заседания из числа членов Проектного офиса;

обеспечивает ведение протокола заседаний Проектного офиса;

представляет по запросу ЦУР ПК аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности Проектного офиса;

запрашивает у ЦУР ПК материалы, необходимые для деятельности Проектного офиса;

обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования Проектного офиса.

3.4. Руководители функционально-целевых блоков:

осуществляют общее руководство деятельностью в курируемом функционально-целевом блоке по эффективной и своевременной обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

представляют по запросу руководителя Проектного офиса аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности Проектного офиса.

3.5. Руководители территориальных органов администрации города Перми:

организуют работу по эффективной и своевременной обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц в территориальном органе администрации города Перми по вопросам, касающимся территории соответствующего района города Перми (поселка Новые Ляды);

представляют по запросу руководителя Проектного офиса аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности Проектного офиса.

3.6. Ответственные лица:

осуществляют координацию Подразделений по вопросам работы с обращениями и сообщениями граждан и юридических лиц, поступающими по каналам связи, в соответствии с компетенцией;

анализируют работу Подразделений с обращениями и сообщениями граждан и юридических лиц, поступающими по каналам связи, в соответствии с компетенцией;

обеспечивают составление и представление информации для рассмотрения на заседаниях Проектного офиса по обращениям и сообщениям граждан и юридических лиц, поступающим по каналам связи, в соответствии с компетенцией.

**IV. Порядок деятельности Проектного офиса**

4.1. Деятельность Проектного офиса не предполагает создание отдельного структурного подразделения и осуществляется в пределах полномочий лиц, входящих в состав Проектного офиса.

4.2. Основной формой деятельности Проектного офиса является заседание. Заседания Проектного офиса проводятся по мере необходимости.

4.3. Заседания Проектного офиса проводит куратор Проектного офиса. В период отсутствия куратора Проектного офиса его обязанности исполняет руководитель Проектного офиса.

4.4. Члены Проектного офиса:

4.4.1. принимают участие в заседаниях Проектного офиса и подготовке материалов, выносимых на рассмотрение Проектного офиса;

4.4.2. вносят на рассмотрение Проектного офиса предложения по деятельности Проектного офиса;

4.4.3. обеспечивают исполнение решений, отраженных в протоколах заседания Проектного офиса, в рамках компетенции.

4.5. По приглашению Проектного офиса участие в заседании принимают иные должностные лица Подразделений, эксперты, обладающие познаниями по соответствующему вопросу.

4.6. Решения заседаний Проектного офиса оформляются протоколом, который подписывается куратором Проектного офиса и направляется Подразделениям, в соответствии с компетенцией, для исполнения.

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

города Перми

от 05.08.2022 № 659

**СОСТАВ**

**проектного офиса «Муниципальный центр управления города Перми»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Должность | Роль в проектном офисе  |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| 1 | Руководитель аппарата администрации города Перми | куратор проектного офиса |
| 2 | Начальник информационно-аналитического управления администрации города Перми | руководитель проектного офиса |
| 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 администрации города Перми |
| 10 | Глава администрации Индустриального района города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 11 | Глава администрации Кировского района города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 12 | Глава администрации Ленинского района города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 13 | Глава администрации Мотовилихинского района города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 14 | Глава администрации Орджоникидзевского района города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 15 | Глава администрации Свердловского района города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 16 | Глава администрации поселка Новые Ляды города Перми | руководитель территориального органа администрации города Перми |
| 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 координацию работы в проекте «Управляем вместе», цифровой платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ\* |
| 19 | Начальник управления по общим вопросам администрации города Перми | ответственный за координацию работы с обращениями юридических лиц в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ\* |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».