



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

СОБЛЖА - ГІАЛИН МЭРИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.07.2021

№ 78

г. Грозный

О внесении изменений в постановление Мэрии г. Грозного от 2 апреля 2021 года № 42 «О создании Муниципального центра управления муниципального образования «городской округ «город Грозный»

В связи с кадровыми изменениями и в целях оптимизации структуры Муниципального центра управления муниципального образования «городской округ «город Грозный» Мэрия города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Мэрии г. Грозного от 2 апреля 2021 года № 42 «О создании Муниципального центра управления муниципального образования «городской округ «город Грозный» (далее – постановление) следующие изменения:

1.1. Пункт 3 постановления изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра – руководителя аппарата Мэрии города Грозного Бакаева А.Б.».

1.2. Изложить приложение 1 к постановлению в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.3. Изложить приложение 2 к постановлению в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию в газете «Столица news» и размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города Грозного



Х.-М.Ш. Кадыров



Приложение № 4

к постановлению Мэрии г. Грозного

от « 08 » 07 2021 года № 38

Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования «городской округ «город Грозный»

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 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ)

1.1.5 Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

1.2 Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим 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 муниципальное образование «городской округ «город Грозный» (далее – муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

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

в) 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;

г) 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;

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

е) создание рекомендаций по взаимодействию отраслевых подразделений муниципального образования «городской округ «Город Грозный» с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

ж) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

з) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «ВІ ЦУР РФ».

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, распоряжением Правительства Чеченской Республики от 28 июля 2020 года № 311-р «О создании и функционировании Центра управления регионом Чеченской Республики», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики, а также настоящим Положением.

2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от Мэрии города Грозного;

б) руководитель МЦУ;

в) ответственный за работу Мэрии города Грозного в системе «Инцидент менеджмент»;

г) ответственный за работу Мэрии города Грозного в системе «Платформа обратной связи»;

- д) ответственный за работу по обращениям граждан ;
- е) ответственный за работу с масс-медиа;
- ж) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально значимым тематикам.

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

2.2 Куратор МЦУ:

- 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 муниципального образования и со своим участием;
- г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3 Руководитель МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения, 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 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 по тематикам:

- а) обеспечивают взаимодействие 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 муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

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) 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 Мэрии города Грозного в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) 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 по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6 Ответственный за работу Мэрии города Грозного в системе «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».

2.7 Ответственный за работу по обращениям граждан:

- а) контроль за своевременной обработкой инцидентов МЦУ;
- б) размещать результаты инцидентов МЦУ в социальных сетях;
- в) представлять необходимую отчетность по вопросам рассмотрения инцидентов МЦУ.

2.8 ответственный за работу с масс-мэдиа – создание и отработка инцидентов в системе «Инцидент Менеджмент».

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1 МЦУ выполняет свои функции по взаимодействию с Мэрией города Грозного, ответственными получателями муниципального образования, центром управления региона Чеченской Республики (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 предоставления Мэру города Грозного;

- 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 муниципального образования;

- в) совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

- 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 отраслевых блоков МЦУ;

- 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;

- г) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

- д) предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.



Приложение № 1

к постановлению Мэрии г. Грозного

от « 08 » 07 2021 года № 78

Состав Муниципального центра управления
муниципального образования «городской округ «город Грозный»

	Фамилия, имя, отчество	Должность	Роль в проектном офисе
1.	Бакаев Ахмед Балаудинович	заместитель Мэра – руководитель аппарата Мэрии г. Грозного	куратор
2.	Шварц Яха Жамальевна	Директор департамента делопроизводства и социальной защиты Мэрии г. Грозного	общий контроль за деятельностью муниципального центра управления
3.	Вахабова Зарема Асламбековна	начальник отдела по работе с обращениями граждан Мэрии г. Грозного	ответственная за работу в системах «Инцидент менеджмент» и «Платформа обратной связи»
4.	Кагерманова Хава Альвиевна	заместитель начальника отдела по работе с обращениями граждан Мэрии г. Грозного	ответственная за работу по обращением граждан
5.	Нукмаев Руслан Адланович	и.о. председателя Комитета городского хозяйства Мэрии г. Грозного	ответственный за блок «жилищно- коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы и благоустройство дорог»
6.	Митаев Руслан Ташбулатович	председатель Комитета имущественных и земельных отношений Мэрии г. Грозного	ответственный за блок «Земельные вопросы»
7.	Хаджимурадов Сапван Абазович	начальник Департамента строительства и архитектуры Мэрии г. Грозного	ответственный за блок «Строительство и архитектура»