



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

От «18» февраля 2022 г.

№ 419

О создании
Муниципального центра управления
города Когалыма

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №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», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.09.2020 №409-п «О Центре управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», Уставом города Когалыма:

1. Создать Муниципальный центр управления города Когалыма (далее – МЦУ города Когалыма).
2. Утвердить:
 - 2.1. Положение о МЦУ города Когалыма согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
 - 2.2. Состав МЦУ города Когалыма согласно приложению 2 к настоящему постановлению.
3. Назначить куратором МЦУ города Когалыма первого заместителя главы города Когалыма Р.Я.Ярема.
4. Опубликовать настоящее постановление и приложения к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).
5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы города Когалыма Р.Я.Ярема

Глава города Когалыма



Н.Н.Пальчиков



Приложение 1
к постановлению Администрации
города Когалыма
от 18.02.2022 №419

Положение о Муниципальном центре управления города Когалыма (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления города Когалыма (далее – МЦУ города Когалыма) является координационным органом, осуществляющим свою деятельность в форме рабочей группы, осуществляющей функции обработки сообщений и информации об обращениях, поступающих в Администрацию города Когалыма, подведомственные ей учреждения, деятельность которой регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение определяет цели, задачи и права МЦУ города Когалыма, функциональные обязанности его членов, регламент взаимодействия, плановые показатели.

1.3. Отраслевые блоки МЦУ города Когалыма, формируются по следующим социально значимым тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Дороги», «Транспорт», «Твердые коммунальные отходы», «Образование», «Социальная защита», «Здравоохранение».

1.4. Целями создания и деятельности МЦУ города Когалыма, является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений путем качественного и своевременного решения проблемных вопросов граждан, для создания комфортных условий жизнедеятельности населения города Когалыма.

2. Задачи и права МЦУ города Когалыма

2.1. МЦУ города Когалыма создается для содействия в принятии управленческих решений и оптимизации механизмов муниципального управления посредством предоставления главе города Когалыма достоверной и актуальной информации, формируемой по результатам анализа сообщений, для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

2.2. Основными задачами МЦУ города Когалыма являются:

2.2.1. Деятельность по мониторингу и обработке сообщений, поступающих в официальные аккаунты Администрации города Когалыма в социальных сетях и сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в сети «Интернет», включающая:

- анализ поступающих сообщений от жителей;
- структурирование и формализация сути сообщений;
- контроль сроков и качества ответа на сообщения;
- сбор информации об удовлетворенности жителей результатами

обработки их сообщений;

- анализ результатов обработки сообщений.

2.2.2. Формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений, посредством:

- выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации города Когалыма и подведомственных ей учреждений, с жителями города Когалыма;

- мониторинга социальной реакции жителей, лидеров общественного мнения и средств массовой информации на ответы и предпринятые действия в отношении актуальных вопросов по соответствующим тематикам.

2.2.3. Выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы, оперативного решения выявленных актуальных вопросов граждан города Когалыма, включающая:

- проведения анализа участия сотрудников МЦУ города Когалыма в отработке сообщений по тематическим отраслевым блокам, подготовку предложений по усилению структуры и состава МЦУ города Когалыма;

- формирование оценки работы Администрации города Когалыма и подведомственных ей учреждений и организаций города Когалыма.

2.2.4. Выявление и анализ лучших управленческих практик Администрации города Когалыма и подведомственных ей учреждений, за счет:

- проведение рейтинга Администрации города Когалыма и подведомственных ей учреждений города Когалыма по количеству, качеству, скорости реагирования на сообщения жителей;

- контроля над взаимодействием Администрации города Когалыма и подведомственными ей учреждениями по ключевым направлениям и тематикам сообщений жителей города Когалыма;

- стимулирования создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений жителей города Когалыма.

2.3. МЦУ города Когалыма в праве:

2.3.1. Представлять предложения главе города Когалыма по оптимизации работы, в части повышения качества обработки сообщений граждан и оперативному решению актуальных вопросов граждан города Когалыма, выявленных в ходе деятельности МЦУ города Когалыма;

2.3.2. Взаимодействовать в соответствии с Регламентом функционирования МЦУ города Когалыма (приложение 1 к настоящему Положению) (далее - Регламент) с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Администрацией города Когалыма, подведомственными ей учреждениями, в целях выполнения задач, предусмотренных пунктом 2.2. Положения;

2.3.3. Запрашивать в установленном порядке необходимые для работы материалы и информацию от исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, Администрации города Когалыма, подведомственных ей учреждений, иных органов и организаций всем форм собственности, должностных лиц по вопросам своей компетенции.

3. Функциональные обязанности членов МЦУ города Когалыма

3.1. Куратор МЦУ города Когалыма:

- контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ города Когалыма;
- координирует взаимодействие Администрации города Когалыма, подведомственных ей учреждений с МЦУ города Когалыма;
- проводит заседания МЦУ города Когалыма;
- координирует исполнение поставленных задач Центром управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ЦУР);
- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы города Когалыма по вопросам деятельности МЦУ города Когалыма;
- координирует работу системы «Инцидент Менеджмент» в личных сообщениях, поступивших в официальные аккаунты Администрации города Когалыма, в социальных сетях «Instagram», «ВКонтакте» и «Одноклассники»

3.2. Руководитель МЦУ города Когалыма:

- осуществляет непосредственное руководство текущей деятельностью МЦУ города Когалыма;
- отвечает за работу системы «Инцидент Менеджмент» на территории города Когалыма;
- обеспечивает достижение плановых значений целевых показателей работы МЦУ города Когалыма;
- осуществляет разработку и представление куратору МЦУ города Когалыма планов развития МЦУ города Когалыма;
- предоставляет информацию куратору МЦУ города Когалыма о деятельности МЦУ города Когалыма, статистике и тематике сообщений, принятию управленческих решений по результатам работы отраслевых блоков;
- предоставляет необходимые сведения в ЦУР в установленные сроки;
- координирует исполнение поставленных ЦУР задач;
- предоставляет аналитические материалы по запросу ЦУР, а также другие отчетные данные (при необходимости).

3.3. Кураторы по социальным коммуникациям (кураторы Платформы обратной связи (далее - ПОС):

- проводят статистический анализ сообщений граждан города Когалыма, поступивших в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на Платформе обратной связи, предоставляют руководителю МЦУ города Когалыма информацию и отчетность по показателям не реже одного раза в неделю, а куратору МЦУ города Когалыма – по запросу.

3.4. SMM-менеджер:

- обеспечивает деятельность МЦУ города Когалыма в социальных сетях Администрации города Когалыма в средствах массовой информации.

3.5. Специалисты МЦУ города Когалыма:

- распределяют сообщения по тематикам и запрашивают ответы у

ответственных лиц, размещают ответы в системе «Инцидент Менеджмент» и контролируют соблюдение сроков публикации ответа заявителю.

3.6. Руководители отраслевых блоков:

– обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ города Когалыма, осуществляют руководство участниками отраслевых блоков МЦУ города Когалыма, несут персональную ответственность за достижение плановых значений целевых показателей работы МЦУ города Когалыма по направлениям деятельности, принимают управленческие решения по устранению первопричин проблем и кризисных ситуаций.

3.7. Специалисты отраслевых блоков МЦУ города Когалыма по социально значимым темам:

– предоставляют необходимую информацию по обращениям граждан в рамках своих полномочий, анализируют сообщения по тематикам блока, фиксируют динамику роста или снижения сообщений.

3.8. Дежурные специалисты Муниципального казенного учреждения «Единая диспетчерская служба города Когалыма» (далее – ЕДДС):

– осуществляют в рамках оперативной связи мониторинг поступивших звонков на телефон горячей линии «112» ЕДДС.

В случае отсутствия руководителей/специалистов отраслевых блоков (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка и т.п.) ответственными должностными лицами в соответствии с настоящим пунктом являются лица, исполняющие их обязанности на основании соответствующих документов, в соответствии с действующим трудовым законодательством.

4. Целевые показатели МЦУ города Когалыма

4.1. Перечень целевых показателей МЦУ города Когалыма определен в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации №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» от 16.11.2020 (далее – Постановление № 1844) (приложение 2 к настоящему Положению).

Расчет показателей производится в соответствии с методикой расчета показателей, приведенной в Постановлении №1844. Степень достижения целевых показателей оценивается ежегодно путем сопоставления фактических показателей с их плановыми значениями.

4.2. Специалисты МЦУ города Когалыма формируют следующие отчеты:

– еженедельный аналитический отчет, который направляется куратору МЦУ города Когалыма и в ЦУР не позднее 13:00 часов пятницы, отчетной недели;

– ежемесячный отчет о достигнутых значениях, который направляется в ЦУР в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным;

– ежегодный отчет о достигнутых значениях целевых показателей, который направляется в ЦУР в срок не позднее третьего рабочего дня месяца, следующего за отчетным периодом.

5. Регламент функционирования МЦУ города Когалыма

5.1. Организация деятельности МЦУ города Когалыма, особенности его функционирования определены и осуществляются в соответствии с Регламентом согласно приложению 1 к настоящему Положению.

Приложение 2
к Положению о Муниципальном
центре управления
города Когалыма

Плановые значения целевых показателей функционирования МЦУ города Когалыма на 2021-2024 года

№ п/п	Целевые показатели	Единица измерения	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	5	6	7	8
1.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек)	Процент	50	70	80	90
2.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя	Процент	20	30	40	50
3.	Доля ответственных получателей, обеспечивших интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями для решения актуальных задач посредством информирования в социальных сетях	Процент	20	30	40	60
4.	Доля решений, принятых с участием жителей муниципального образования через ПОС, по которым обеспечено информирование об их реализации через социальные сети	Процент	40	60	80	100
5.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, по которым реализованы мероприятия «дорожных карт» по устранению причин таких обращений и сообщений	Процент	30	50	60	70
6.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям и обработанных в отраслевых блоках МЦУ с использованием федеральных, региональных и муниципальных государственных и (или) ведомственных информационных систем и (или) специального программного обеспечения	Процент	30	60	70	80
7.	Доля обращений и сообщений, поступивших ответственным получателям, при обработке которых использовались автоматизированные механизмы контроля решения проблемы, в том числе с использованием Глобальной навигационной спутниковой системы «ГЛОНАСС» и фотовидеофиксации	Процент	10	20	40	50

**Регламент
функционирования Муниципального
центра управления города Когалыма
(далее – Регламент)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях организации и определения функционирования Муниципального центра управления города Когалыма (далее МЦУ города Когалыма) и информационного взаимодействия, реализации отдельных полномочий с Центром управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ЦУР).

1.2. Регламент определяет вопросы взаимодействия следующих участников МЦУ города Когалыма: куратора, руководителя, кураторов по социальным коммуникациям, SMM-менеджера, специалистов, а также руководителей и специалистов отраслевых блоков с ЦУР.

1.3. Настоящий Регламент разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №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» (далее – Постановление № 1844), постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.09.2020 №409 «О Центре управления регионом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (далее – Постановление №409), а также с учетом распоряжения Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.12.2018 №642-рп «О концепции открытости исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

1.4. Работа МЦУ города Когалыма ежемесячно оценивается ЦУР, рейтинг предоставляется куратору ЦУР.

1.5. Сотрудники МЦУ города Когалыма и ЦУР своевременно обмениваются информацией о произошедших изменениях в составе лиц, ответственных за взаимодействие.

2. Организация обратной связи с жителями города Когалыма

2.1. Организация обратной связи с жителями города Когалыма осуществляется за счет обработки сообщений от граждан посредством:

- системы «Инцидент-менеджмент» (автоматизированный мониторинг личных сообщений, поступивших в официальные аккаунты Администрации города Когалыма в социальных сетях «Instagram», «ВКонтакте» и «Одноклассники»);
- платформы обратной связи (ПОС – форма на портале Госуслуг);
- «Виртуальная приемная» (официальный сайт Администрации города Когалыма);
- звонков, поступивших на телефон горячей линии «112» МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба» (ЕДДС);
- порядка, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Анализ информации об обращениях и сообщениях жителей города Когалыма, поступающих из вышеуказанных источников, осуществляется ежедневно специалистами МЦУ города Когалыма.

2.3. Контроль сроков и качества работы с обращениями и сообщениями жителей города Когалыма осуществляется руководителем и специалистами МЦУ города Когалыма.

2.4. Должностные лица Администрации города Когалыма и подведомственных ей учреждений, несут ответственность за своевременность и качество подготовки информации, а также за соблюдение сроков подготовки ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Организация взаимодействия МЦУ с ЦУР

3.1. Куратор МЦУ курирует исполнение поставленных задач ЦУР.

3.2. Руководитель МЦУ предоставляет необходимые сведения в ЦУР в установленные сроки; координирует исполнение поставленных ЦУР задач; предоставляет аналитические материалы согласно запросу ЦУР, а также другие отчетные данные (при необходимости).

4. Освещение деятельности МЦУ города Когалыма в системе официальных аккаунтов Администрации города Когалыма в средствах массовой информации

4.1. Руководитель МЦУ города Когалыма на постоянной основе для публикации новостей о деятельности МЦУ города Когалыма в открытых источниках (официальные страницы Администрации города Когалыма, аккаунты Администрации города Когалыма в социальных сетях и т.д.) информирует SMM-менеджера о:

- статистике по количеству сообщений\обращений граждан;
- статистике по количеству решенных проблем и оказанных консультаций;
- практиках по решению проблем;
- принятию управленческих решений по результатам анализа отраслевого блока.

4.2. В целях недопущения или снижения количества сообщений\обращений в медиополе проводятся информационные кампании с разъяснениями по актуальным для жителей города Когалыма темам.



Приложение 2
к постановлению Администрации
города Когалыма
от 18.02.2022 №419

Состав МЦУ города Когалыма

№ п/п	Должность	Функциональные обязанности
1.	Первый заместитель главы города	куратор МЦУ
2.	Заведующий сектором пресс-службы Администрации города Когалыма	руководитель МЦУ
3.	Заместители главы города Когалыма	ответственные за отраслевые блоки МЦУ
4.	Специалист управления по общим вопросам Администрации города Когалыма	куратор ПОС
5.	Специалист МКУ «Управление обеспечения деятельности органов местного самоуправления»	
6.	Специалисты сектора пресс-службы Администрации города Когалыма	SMM-менеджер
7.	Специалисты МКУ «Управление обеспечения деятельности органов местного самоуправления»	специалисты МЦУ
8.	Директор МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Когалыма»	руководитель отраслевого блока «Жилищно-коммунального хозяйства»
		руководитель отраслевого блока «Дороги»
		руководитель отраслевого блока «Твердые коммунальные отходы»
		руководитель отраслевого блока «Транспорт»
9.	Начальник управления образования Администрации города Когалыма	руководитель отраслевого блока «Образование»
10.	Начальник отдела по связям с общественностью и социальным вопросам Администрации города Когалыма	руководитель отраслевого блока «Социальная защита»
		руководитель отраслевого блока «Здравоохранение»
11.	Должностные лица Администрации города Когалыма или подведомственных ей учреждений, обеспечивающие реализацию задач по отраслевому блоку	специалисты отраслевых блоков МЦУ по социально значимым темам
12.	Работники МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба города Когалыма»	ответственные за учет статистики по поступившим звонкам на телефон «112»