



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Кемеровская область - Кузбасс
город Междуреченск

Администрация Междуреченского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.04.2021 № 1396-н

О создании муниципального центра
управления г. Междуреченска

Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года от 01.03.2020 № Пр-354, в целях обеспечения создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов, с которыми граждане обращаются в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам:

1. На базе Муниципального казенного учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба Междуреченского городского округа» (МКУ «ЕДДС МГО») создать МЦУ (муниципальный центр управления) и организовать работу по приему и обработке сообщений, поступающих из социальных сетей в программе «Инцидент менеджмент» в Междуреченском городском округе.

2. Утвердить:

2.1. Регламент работы с сообщениями системы «Инцидент менеджмент» в Междуреченском городском округе (приложение №1).

2.2. Алгоритм обработки сообщений системы «Инцидент менеджмент» (приложение № 2).

2.3. Список организаций, ответственных за предоставление ответа на сообщение из системы «Инцидент менеджмент» (приложение № 3).

3. МКУ «ЕДДС МГО»:

3.1. Назначить специалистов, ответственных за прием и модерацию сообщений, поступивших в систему «Инцидент менеджмент», в соответствии с Регламентом до 09.07.2021 года.

3.2. Обеспечить своевременное размещение ответов, полученных от исполнителей в системе.

3.3. Представлять ежемесячно главе Междуреченского городского округа отчет по итогам работы системы «Инцидент менеджмент» за отчетный период.

4. Структурным подразделениям администрации Междуреченского городского округа, муниципальным казенным учреждениям, муниципальным унитарным предприятиям, иным организациям:

4.1. Ознакомить сотрудников с Регламентом отработки сообщений в системе «Инцидент менеджмент» до 09.07.2021 года.

4.2. Обеспечить контроль соблюдения сроков исполнения сообщений и качество подготовки ответов;

4.3. Принимать в работу поступившие сообщения через цифровую платформу «Кузбасс-Онлайн» согласно Регламенту (приложение № 1).

5. Руководители структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, муниципальных бюджетных учреждений, муниципальных, казенных, бюджетных, автономных, предприятий, иных организаций несут персональную ответственность за исполнение сообщений в установленный Регламентом срок.

6. Отделу информационных технологий управления по обеспечению хозяйственной деятельности администрации Междуреченского городского округа (Васильева Н.В.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа по городскому хозяйству Шелковникова М.Н.

Глава Междуреченского городского округа

В.Н. Чернов

Приложение № 1
к постановлению администрации
Междуреченского городского округа

от 04.04. 2021 № 1396-н

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
С СООБЩЕНИЯМИ СИСТЕМЫ «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ»
В МЕЖДУРЕЧЕНСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ**

1. Общие положения

Основные понятия в работе с обращениями граждан из открытых источников

По поручению Администрации Президента Российской Федерации все субъекты, в частности региональные правительства, органы местного самоуправления ведут работу с обращениями граждан из открытых источников. Данная работа предполагает сбор, обработку и публикацию ответов на вопросы, выявленные посредством системы «Инцидент менеджмент» или ручного мониторинга в социальных сетях.

Социальная сеть – это интернет-площадка, сайт, который позволяет зарегистрированным на нем пользователям размещать информацию о себе и коммуницировать между собой, устанавливая социальные связи. Контент на этой площадке создается непосредственно самими пользователями.

Система «Инцидент менеджмент» – это автоматизированная система реагирования на жалобы, вопросы и обращения, которые граждане публикуют в социальных сетях.

Ручной мониторинг – это ежедневный просмотр комментариев, постов, а также личных сообщений в официальных аккаунтах Губернатора Кузбасса, Правительства Кузбасса, профильных ведомств и муниципального образования в социальных сетях.

Площадки для создания обращений граждан в соцсетях – это личные страницы, сообщества, группы, публичные страницы (паблики), личные сообщения (директ).

Личная (персональная) страница в соцсетях – это профиль человека, личный аккаунт, оформленный в соответствии с личной информацией, интересами и предпочтениями гражданина.

Личные сообщения (директ) – это сервис, предоставленный социальной сетью, для осуществления личного общения с другими пользователями.

Группа в соцсетях – это сообщество в социальной сети, пользователи которого объединены общими интересами. Принадлежность к тому или

иному сообществу демонстрирует интересы, потребности и ценности его участников.

Публичная страница (паблик) в соцсетях – это страница, созданная с целью предоставления информации о компании, бренде, персоне или на определенную тему.

Комментарий в соцсетях – это рассуждение человека, выражение его личного мнения в отношении каких-либо фактов, ситуаций и тем, которые пользователь соцсети размещает публично под постами.

Пост в соцсетях – это информационный блок, запись, опубликованная пользователем в социальной сети, блоге, микроблоге, форуме и пр.

Инцидент – это вопрос, жалоба, обращение гражданина, выявленное системой мониторинга «Инцидент менеджмент» в социальных сетях.

Куратор ЦУР Кузбасса - это ответственное лицо за прием, распределение вопросов по ответственным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления.

Система «Инцидент менеджмент» и ручной мониторинг являются инструментами эффективного управления государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления позволяют выстроить прямой диалог между населением и властью, оперативно выявлять и устранять недостатки в сфере благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, дорожной инфраструктуры и т.д., быстро реагировать на потенциальные риски в социальных медиа.

Работа с сообщениями из открытых источников осуществляется в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Instagram», «Facebook» и «Twitter» (далее – социальные сети), а также на интернет-ресурсах, предоставляющих возможности для ведения блогов.

2. Действующие лица в коммуникации системы «Инцидент менеджмент»

Пользователь – это гражданин, автор жалобы или вопроса, опубликованных в социальных сетях в комментариях на общедоступных страницах или присланных в личные сообщения официальных аккаунтов Губернатора Кузбасса, Правительства Кузбасса и страниц профильных министерств (ведомств) и муниципального образования.

Куратор – это ответственное лицо за прием, распределение вопросов по ответственным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления, согласование подготовленных специалистом МКУ «ЕДДС МГО» ответов.

Обязанности специалиста МКУ «ЕДДС МГО»:

1. Постоянный мониторинг системы «Инцидент менеджмент» на наличие новых сообщений;
2. Работа с поступившими сообщениями граждан из открытых источников в систему «Инцидент менеджмент»;

- изучение содержания обращения на предмет соответствия указанных вопросов и распределение по компетенции через цифровую платформу «Кузбасс-Онлайн»;

- назначение исполнителя, ответственного за подготовку ответа на сообщение и решение указанной проблемы;

- согласование ответа, подготовленного исполнителем, и его публикация в системе. Если ответ не подходит, по оценке Куратора ЦУР Кузбасса, то он возвращается исполнителю на доработку с указанием причины;

- контроль за соблюдением сроков, указанных в данном регламенте;

- контроль за своевременным предоставлением информации, фото и видео по проведенным работам, сроки которых были указаны в промежуточных ответах;

- своевременный запрос у исполнителя необходимой информации для формирования шаблонных ответов на типовые вопросы;

- отслеживание обратной реакции пользователя на опубликованный ответ;

- анализ отработанных инцидентов за отчетный период и представление данных вышестоящему руководству;

- своевременное сообщение вышестоящему руководству о не предоставлении ответов исполнителем в указанный срок.

Исполнитель – это представитель структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, муниципальных казенных учреждений, муниципальных унитарных предприятий, муниципальных автономных, бюджетных предприятий и иных организаций.

Обязанности Исполнителя:

1. Постоянный мониторинг цифровой платформы «Кузбасс-Онлайн» на наличие новых сообщений с пометкой инцидент, которые назначает специалист МКУ «ЕДДС МГО».

2. Работа с поступившими сообщениями:

- изучение сообщения на предмет соответствия вопросов, указанных в содержании, компетенциям структурных подразделений администрации Междуреченского городского округа, муниципальных казенных учреждений, муниципальных унитарных предприятий и иных организаций. В случае если инцидент не относится к компетенциям организации, необходимо оперативно (в течение 30 минут) связаться со специалистом МКУ «ЕДДС МГО» для переназначения исполнителя;

- подготовка ответа с приложением фото и других документов, удостоверяющих факт произведенных работ, в цифровой платформе «Кузбасс-Онлайн»;

- ответственность за достоверность информации, содержащейся в ответе, несет исполнитель.

3. Управление сообщениями Сроки приема и обработки сообщений

3.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема и обработки сообщений в системе «Инцидент менеджмент»;

3.2. Сообщения, направленные в систему, обращениями граждан, рассматриваемыми в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не являются и обрабатываются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.3. Прием и обработка сообщений ведется только в рабочие дни (понедельник-пятница — с 08:00 до 17:00). В праздничные дни график работы определяет ЦУР Кузбасса.

3.4. Сообщения обрабатываются по существующей схеме через цифровую платформу «Кузбасс-Онлайн» (из системы «Инцидент менеджмент» специалист МКУ «ЕДДС МГО» выбирает сообщения и вносит их от имени пользователя «инцидент» в цифровую платформу «Кузбасс-Онлайн», в конце сообщения стоит срок ответа, в который нужно дать ответ).

3.5. Отработка сообщений ведется в цифровую платформу «Кузбасс-Онлайн», если от исполнителя ответ в платформе не получен, то специалист МКУ «ЕДДС МГО» вправе в телефонном режиме уточнять все интересующие вопросы у руководителя организации.

3.6. После получения ответа от исполнителя в цифровую платформу «Кузбасс-Онлайн», специалист МКУ «ЕДДС» отправляет ответ в системе «Инцидент менеджмент» на согласование, при положительном решении кураторы ЦУР Кузбасса отправляют сообщение на оценку удовлетворенности, если житель в течении двух дней не напишет комментарий, то ответ будет считаться готовым. При отрицательном решении возвращается на доработку, а так же если поступит комментарий от пользователя, то сообщение вернется в работу.

3.7. Согласно распоряжению Губернатора Кузбасса первичный ответ должен быть дан с указанием исполнения сроков в течение часа.

3.8. Согласно Постановлению Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 14.02.2020 №65 срок предоставления ответа на вопросы – **8 рабочих часов**, на вопросы с повышенной важностью (фаст трек) – **4 часа**. Повышенная важность определяется куратором ЦУР Кузбасса. Важно понимать, что указанный срок обозначен для публикации ответа, а не только подготовки текста.

3.9. Сроки предоставления ответов могут меняться по решению ЦУР Кузбасса.

3.10. При необходимости по запросу куратора ЦУР Кузбасса, специалист МКУ «ЕДДС МГО» имеет право запросить ответ с исполнителя в срочном порядке вне зависимости от дня недели и времени суток. Основаниями для запроса срочного ответа могут стать приоритетность темы

и площадки, на которой размещен вопрос, а также поручение вышестоящего руководства. В случае невозможности дать ответ в указанные сроки, необходимо предоставить промежуточный ответ.

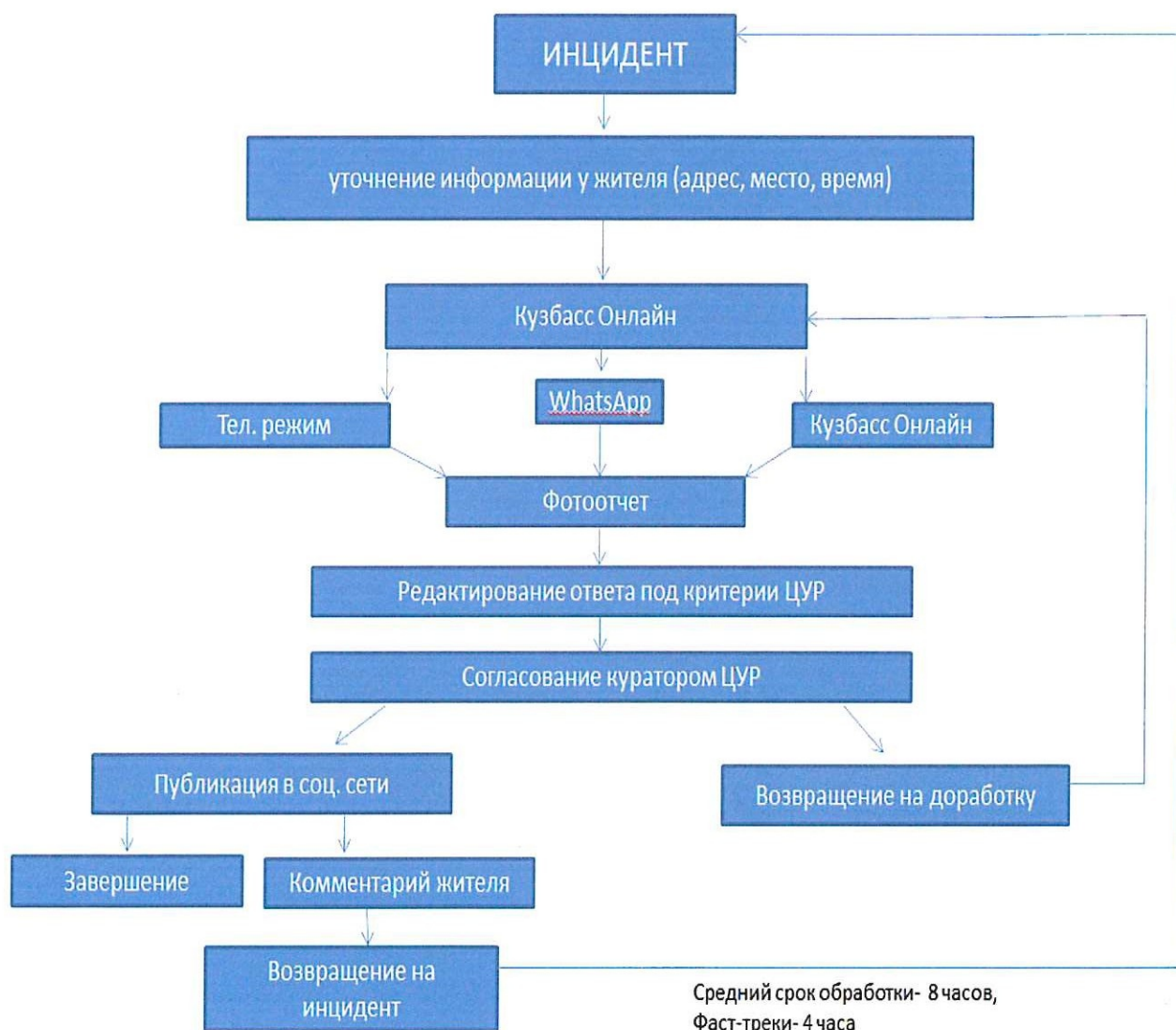
Директор МКУ «ЕДДС МГО»

А.В. Карагаев

Приложение № 2
к постановлению администрации
Междуреченского городского округа

от 04.04. 2021 № 1396-п

Алгоритм обработки сообщений системы «Инцидент менеджмент»



Директор МКУ «ЕДДС МГО»

А.В.Карагаев

Приложение № 3
к постановлению администрации
Междуреченского городского округа

от 04.04. 2021 № 1396-н

**Список организаций, ответственных за предоставление ответа на
сообщение из системы «Инцидент менеджмент»**

№	Наименование организации, структурного подразделения	Роль	ФИО, должность ответственного от организации
1	МКУ «ЕДДС МГО»	специалист по работе с системой «Инцидент менеджмент»	Ивакина Наталья Сергеевна, специалист Тищенко Анастасия Владимировна, специалист
2	Отдел административных органов администрации Междуреченского городского округа	исполнитель	Володкина Юлия Игоревна, главный специалист
3	Отдел координации городского хозяйства администрации Междуреченского городского округа	исполнитель	Черданцева Дарья Павловна, консультант-советник
4	Отдел промышленности, строительства и природных ресурсов администрации Междуреченского городского округа	исполнитель	Вяжева Наталья Викторовна, начальник отдела
5	Отдел координации социальных вопросов администрации Междуреченского городского округа	исполнитель	Короткова Оксана Сергеевна, начальник отдела
6	Экономического управление администрации Междуреченского городского округа	исполнитель	Михайловский Михаил Владимирович, начальник экономического управления
7	Отдел потребительского рынка управления предпринимательства и инвестиционной политики Междуреченского городского округа	исполнитель	Бабак Татьяна Геннадьевна, консультант-советник

8	Отдел предпринимательства и инвестиций администрации управления предпринимательства и инвестиционной политики Междуреченского городского округа	исполнитель	Томилина Анастасия Юрьевна, главный специалист
9	ГБУЗ КО «Междуреченская городская больница»	исполнитель	Ситникова Марина Викторовна, техник-оператор ЭВМ
10	МКУ «Управление образованием»	исполнитель	Шачнева Анна Сергеевна, заметитель начальника
11	МКУ «Управление культуры и молодежной политики «	исполнитель	Филонова Елена Сергеевна, консультант-советник
12	МБУ «Агентство по развитию туризма и предпринимательства»	исполнитель	Нетесова Мария Александровна, главный специалист
13	МКУ «Междуреченский комитет по охране окружающей среды и природопользованию»	исполнитель	Твиретина Ольга Александровна, председатель
14	МКУ «УРЖКК»	исполнитель	Бамбульская Дарья Алексеевна, пресс-секретарь
15	МКУ «УБТС»	исполнитель	Крючков Андрей Александрович, ведущий инженер-программист
16	МУП «ИРКЦ»	исполнитель	Трифонова Ирина Витальевна, директор
17	МУП «Междуреченский водоканал»	исполнитель	Черданцева Наталья Геннадьевна, заместитель главного инженера
18	АО «Электросеть»	исполнитель	Мултыкпаева Марина Викторовна, техник по обслуживанию потребителей
19	МУП «МТСК»	исполнитель	Сонина Екатерина Константиновна, инженер оперативно дежурной службы
20	ООО «УТС»	исполнитель	Макарова Наталья Игоревна, секретарь
21	ООО ХК «СДС-Энерго»	исполнитель	Помогайбо Иван Александрович,

			инженер по ремонту
22	АО УК «Жилсервис Междуреченск»	исполнитель	Расторгуева Валерия Евгеньевна, специалист по работе с населением
23	ООО УК «Арбат»	исполнитель	Субботина Ирина Владимировна, директор
24	МУП «МУК»	исполнитель	Чикиринда Светлана Николаевна, ведущий инженер ПТО
25	ООО «Техник»	исполнитель	Яценко Надежда Андреевна, заместитель директора по работе с населением
26	ООО «СтройСервис»	исполнитель	Павликова Ольга Александровна, заместитель директора
27	ООО «Конфиденция»	исполнитель	Иноземцева Ольга Сергеевна, Директор
28	ООО «Эталон Дом»	исполнитель	Михайловская Надежда Юрьевна, директор
29	ООО «УК Томусинская»	исполнитель	Санин Валерий Федорович, директор
30	ООО «Меркурий»	исполнитель	Сотников Валерий Николаевич, директор
31	ООО УК «Бель-Су», УК «Междуреченская»	исполнитель	Коптев Алексей Викторович, директор
32	ООО «Автокомплекс»	исполнитель	Сурков Александр Владимирович, директор
33	ООО «Феникс»	исполнитель	Бравицкий Андрей Владимирович, директор
34	ООО УК «Прайм»	исполнитель	Попутникова Оксана Валерьевна, директор

Директор МКУ «ЕДДС МГО»

А.В. Карагаев