



Пермский край  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЧАЙКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.01.2024

№ 5

О создании проектного офиса  
«Муниципальный центр  
управления Чайковского  
городского округа»

Во исполнение пункта 7 указа губернатора Пермского края от 16 июля 2020 г. № 105 «О создании Центра управления регионом Пермского края», на основании Устава Чайковского городского округа, в рамках продвижения цифровизации на муниципальном уровне

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать проектный офис «Муниципальный центр управления Чайковского городского округа».
2. Утвердить прилагаемые:
  - 2.1. Положение о проектном офисе «Муниципальный центр управления Чайковского городского округа»;
  - 2.2. состав проектного офиса «Муниципальный центр управления Чайковского городского округа».
3. Опубликовать постановление в газете «Огни Камы» и разместить на официальном сайте администрации Чайковского городского округа.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2024 г.
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Чайковского городского округа, руководителя аппарата.

Глава городского округа –  
глава администрации  
Чайковского городского округа

А.В.Агафонов



УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Чайковского городского округа

от 09.01.2024 № 5

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о проектном офисе «Муниципальный центр управления Чайковского городского округа»

#### 1. Общие положения

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

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.2.1. проектный офис «Муниципальный центр управления Чайковского городского округа» – коллегиальный орган, осуществляющий координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в отраслевые (функциональные) органы и структурные подразделения администрации Чайковского городского округа, территориальные отделы администрации Чайковского городского округа, муниципальные учреждения и муниципальные предприятия Чайковского городского округа (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 Чайковского городского округа сообщений и обращений, а также для направления администрацией Чайковского городского округа 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 Чайковского городского округа 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 Чайковского городского округа 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 2 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 Чайковского городского округа, настоящим Положением.

## **2. 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 Чайковского городского округа 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.

### **3. Структура и функции Проектного офиса**

3.1. Состав Проектного офиса формируется из руководителя Проектного офиса, руководителей функционально-целевых блоков, ответственных лиц. Количество человек, входящих в состав Проектного офиса не должно превышать 9 человек. Состав Проектного офиса утверждается постановлением администрации Чайковского городского округа.

3.2. Руководитель Проектного офиса:

координирует работу членов Проектного офиса по реализации задач Проектного офиса;

проводит заседания Проектного офиса;

принимает участие в голосовании по рассматриваемым вопросам;

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 Чайковского городского округа 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.

### 3.3. 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.

### 3.4. 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.

## 4. 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 руководитель Проектного офиса. В период отсутствия руководителя Проектного офиса его обязанности исполняет руководитель функционально-целевого блока «Экономическое развитие».

4.3.1. Заседания Проектного офиса правомочны, если на них присутствуют не менее половины от установленного числа членов Проектного офиса.

4.4. Члены Проектного офиса:



4.4.1. принимают участие в заседаниях (в том числе в голосовании) 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 принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Проектного офиса путем открытого голосования. При равенстве голосов решающим является голос руководителя Проектного офиса.

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

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Чайковского городского округа

от 09.01.2024 № 5

### СОСТАВ

#### проектного офиса «Муниципальный центр управления Чайковского городского округа»

№	Должность	Роль в проектном офисе
1	2	3
1	Заместитель главы администрации Чайковского городского округа, руководитель аппарата	руководитель проектного офиса
2	Первый заместитель главы администрации Чайковского городского округа по экономической политике и развитию территории, начальник управления	руководитель функционально-целевого блока «Экономическое развитие»
3	Заместитель главы администрации Чайковского городского округа по социальным вопросам	руководитель функционально-целевого блока «Социальная сфера»
4	Заместитель главы администрации Чайковского городского округа по инфраструктуре, начальник управления	руководитель функционально-целевого блока «Развитие инфраструктуры и управление транспортом»
5	Начальник управления финансов администрации Чайковского городского округа	руководитель функционально-целевого блока «Управление финансами»
6	Начальник управления строительства и архитектуры администрации Чайковского городского округа	руководитель функционально-целевого блока «Управление строительной деятельностью»
7	Начальник управления земельно – имущественных отношений администрации Чайковского городского округа	руководитель функционально-целевого блока «Земельно - имущественные отношения»
8	Начальник управления делами администрации Чайковского городского округа	ответственный за координацию работы в проекте «Управляем вместе», цифровой платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», с обращениями граждан, юридических лиц в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ*
9	Начальник отдела пресс- службы администрации Чайковского городского округа	ответственный за работу в системах «Инцидент менеджмент», Модуль «Мониторинг социальных сетей»

\* Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».