



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК)**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

20 марта 2023 года

№ 184

**О создании муниципального центра управления ЗАТО город Заозерск**

В соответствии с Перечнем поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления (утв. Президентом РФ 01.03.2020 № Пр-354), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Правилами создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, на основании Устава ЗАТО город Заозерск,

**постановляю:**

1. Создать на территории муниципального образования ЗАТО город Заозерск муниципальный центр управления.
2. Утвердить прилагаемое положение о муниципальном центре управления ЗАТО город Заозерск (далее – Положение).
3. Возложить обязанности координатора муниципального центра управления ЗАТО город Заозерск на Главу ЗАТО город Заозерск - Пеньшина А.С.
4. Возложить обязанности руководителя муниципального центра управления ЗАТО город Заозерск на начальника отдела по связям с общественностью Администрации ЗАТО город Заозерск - Севастьянович К.А.
5. Возложить обязанности администратора муниципального центра управления ЗАТО город Заозерск на ведущего инженера-программиста по информационной безопасности сектора по мобилизационной работе Администрации ЗАТО город Заозерск - Мануйленко Н.В.
6. Муниципальному казенному учреждению «Центр обеспечения функционирования органов местного самоуправления и муниципальных учреждений ЗАТО город Заозерск» (Чухарева О.А.) организовать размещение настоящего постановления с утвержденным Положением на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
8. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
9. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.

Глава ЗАТО город Заозерск

А.С. Пеньшин

Положение  
о муниципальном центре управления ЗАТО город Заозерск

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления муниципального образования ЗАТО город Заозерск (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования ЗАТО город Заозерск (далее – Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационного взаимодействия с Центром управления регионом Мурманской области.

1.3. МЦУ – пункт управления, предназначенный для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.4. МЦУ представляет собой проектный офис, сформированный из представителей Администрации ЗАТО город Заозерск (далее - Администрация), подведомственных учреждений, структурных подразделений, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и условиями жизнедеятельности.

1.5. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений, поступающих в Администрацию, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи граждан с Администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений (далее – ПОС), муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации.

1.6. Координация работы по мониторингу и обработке сообщений и обращений осуществляется путем:

- анализа поступающих обращений и сообщений;
- структурирования и формализации сообщений и обращений (при необходимости);
- контроля сроков и качества обработки сообщений и обращений;
- контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в сообщении и обращении;
- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и обращений;
- сводного анализа результатов обработки сообщений и обращений.

1.7. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений руководством Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

1.8. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, Уставом ЗАТО город Заозерск, а также настоящим Положением.

1.9. Выработку и реализацию единой технической политики МЦУ осуществляет Администрация.



## 2. Задачи и функции МЦУ

2.1. Основными задачами МЦУ являются:

- 1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:
  - анализ обращений и сообщений граждан, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;
  - структурирование формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
  - мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;
  - сбор информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;
  - сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
- 2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:
  - обращений и сообщений граждан, поступающих в адрес органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций;
  - обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
  - работы органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;
  - конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;
- 3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;
- 4) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании оптимизированных регламентов и технологических сервисов, и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;
- 5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;
- 6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании.

2.2. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий, выполняет следующие функции:

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;
- осуществляет взаимодействие Администрации с подведомственными учреждениями, структурными подразделениями по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;
- обеспечивает рейтингование Администрации и подведомственных учреждений, структурных подразделений по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения жителей по всем видам обратной связи;
- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений жителей муниципалитета;
- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения

первопричин сообщений жителей муниципалитета;

- обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым блокам МЦУ, подготавливает предложения по усилению структуры и состава МЦУ;
- выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

### 3. Структура МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

1). Куратора МЦУ, который:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ;
- утверждает персональный состав отраслевых тематических блоков МЦУ, определяет ответственных за отраслевые тематические блоки, а также состав участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ;
- контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ.

- контролирует работу в единой цифровой платформе по управлению регионом (ЕЦПУР)

2). Руководителя МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ;
- отвечает за работу в системе «Инцидент менеджмент», «Наш Север», «Платформу обратной связи»;
- взаимодействует с ответственными за отраслевые тематические блоки.

3). Администратора МЦУ

- обеспечивает техническую поддержку МЦУ;
  - отвечает за выполнение требований по защите информации МЦУ.
- 3.2. Ответственные за отраслевые тематические блоки – руководители структурных подразделений, подведомственных учреждений Администрации по направлениям МЦУ:
- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;
  - осуществляют руководство за тематическими блоками;
  - несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности блоков;
  - формируют предложения по персональному составу отраслевых тематических блоков МЦУ и составу участников информационного взаимодействия в рамках МЦУ.

### 4. Организация деятельности МЦУ

4.1. Для организации работы МЦУ постановлением Администрации ЗАТО город Заозерск назначается координатор, руководитель и администратор МЦУ.

4.2. Куратор МЦУ:

- определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;
- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний.

4.3. Руководитель МЦУ:

- осуществляет выработку и реализацию единой технической политики при создании, развитии и эксплуатации МЦУ;
- осуществляет разработку и представление на утверждение координатору МЦУ планов развития и эксплуатации МЦУ;
- определяет порядок обращения с информационными ресурсами МЦУ, виды классификаторов, справочников, форматов и интерфейсов обмена данными с внутренними и внешними информационными ресурсами;
- осуществляет сопровождение ведения в информационно-аналитической системе МЦУ

комплекса показателей, характеризующих обстановку на территории ЗАТО город Заозерск;

- осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям отраслевых (функциональных) блоков, территориальных органов Администрации;

- отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ.

4.4. Техническое (технологическое) обеспечение деятельности МЦУ осуществляет администратор МЦУ.