



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.02.2024

№ 33

О создании муниципального центра управления
муниципального образования городской округ закрытое административно-
территориальное образование город Островной Мурманской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», а также на основании постановления 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» Администрация ЗАТО г. Островной **п о с т а н о в л я е т:**

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области (далее также – МЦУ). Разместить МЦУ в здании Администрации ЗАТО г. Островной по адресу: пл. Жертв Интервенции, д. 1, каб. 11.

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Руководителям структурных подразделений Администрации ЗАТО г. Островной и муниципальных учреждений назначить ответственных сотрудников для работы в МЦУ на постоянной основе по основным направлениям. Обеспечить актуализацию должностных инструкций сотрудников, направленных на работу в МЦУ.

4. Возложить обязанности координатора МЦУ на первого заместителя главы муниципального образования ЗАТО г. Островной.

5. Возложить обязанности руководителя МЦУ на начальника отдела документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования ЗАТО г. Островной.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

Глава ЗАТО г. Островной

О.А. Огинова

Приложение
к постановлению
Администрации ЗАТО г. Островной
от 05.02.2024 № 33

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления
муниципального образования городской округ закрытое административно-
территориальное образование город Островной Мурманской области

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области (далее – МЦУ) является проектным офисом, деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение о МЦУ (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 г. Островной (далее - Администрация), подведомственных муниципальных учреждений и представителей заинтересованных организаций, 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, осуществляющие публично значимые функции муниципальные учреждения и иные организации, должностные лица, 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 муниципального образования городской округ закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области, а также настоящим Положением.

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

2. Задачи и функции МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов сообщений от жителей, поступающих в Администрацию и подведомственные муниципальные учреждения посредством информационных систем, платформ (систем) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2. Координация работ по мониторингу и обработке сообщений от жителей ЗАТО г. Островной осуществляется с использованием информационных технологий путём:

- анализа поступающих сообщений жителей, поступивших в адрес Администрации и подведомственные муниципальные учреждения;
- структурирования и формализации сути сообщений жителей;
- контроля сроков и качества обработки сообщений жителей, поступающих по имеющимся каналам связи;
- сбора информации об удовлетворенности жителей результатами обработки их сообщений;
- сводного анализа результатов обработки сообщений жителей в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Основными задачами МЦУ являются:

- 1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:
 - анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;
 - структурирование и 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 и юридических лиц 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 и юридических лиц, поступающих в адрес

Администрации и подведомственных организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы Администрации и подведомственных организаций для отчета главе ЗАТО г. Островной;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации и подведомственных 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 Администрации и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации 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 Администрации и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации и организаций в муниципальном образовании.

2.4. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий:

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- осуществляет взаимодействие в Администрации и подведомственных муниципальных учреждениях по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечивает рейтингование Администрации и подведомственных муниципальных учреждений 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:

- куратора МЦУ;

- руководителя МЦУ;

- администратора МЦУ;

- отраслевые тематические блоки;

- платформу обратной связи;
- Портал «Открытый электронный регион»;
- Портал приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север»;
- единую цифровую платформу по управлению регионом (ЕЦПУР);
- систему электронного документооборота Правительства Мурманской области;
- автоматизированную систему «Инцидент Менеджмент»;
- иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Решение о назначении куратора МЦУ, администратора МЦУ и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых тематических блоков МЦУ и входящих в их основной состав подразделений по соответствующим направлениям деятельности принимается главой ЗАТО г. Островной и оформляется распоряжением Администрации ЗАТО г. Островной.

3.3. Работу МЦУ курирует первый заместитель главы муниципального образования ЗАТО г. Островной, 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.

3.4. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы МЦУ.

3.5. Ответственные за отраслевые тематические блоки – руководители структурных подразделений Администрации и муниципальных учреждений по направлениям МЦУ, которые:

- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;
- определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;
- 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 г. Островной назначается координатор МЦУ и руководитель МЦУ.

4.2. Координатором МЦУ является первый заместитель главы муниципального образования ЗАТО г. Островной.

Координатор МЦУ:

- определяет основные направления развития МЦУ, утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;

- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы ЗАТО г. Островной и со своим участием.

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;

- реализует информационно-аналитическое обеспечение МЦУ, включая разработку соответствующего регламента;

- 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 муниципального образования ЗАТО г. Островной;

- осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений направляет обращения о необходимости их устранения руководителям структурных подразделений Администрации и муниципальных учреждений;

- отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ.

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

Администратор МЦУ – специалист отдела информационных технологий и информатизации Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства городского округа закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области», назначенный приказом руководителя учреждения.
