



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК
АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.07.2022 г.

№ 1324

О создании муниципального центра управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь пунктом 3 перечня поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления, утвержденного Президентом Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354, 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», в целях оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан, повышения удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений, администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области.
2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области согласно приложению № 1 к постановлению.

3. Утвердить состав муниципального центра управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области согласно приложению № 2 к постановлению.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить в официальном сетевом издании «Электронный бюллетень органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава ЗАТО г.Североморск

О.А. Прасов

ПОЛОЖЕНИЕ
о муниципальном центре управления муниципального образования
городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области (далее - МЦУ ЗАТО г.Североморск) определяет цели и задачи деятельности МЦУ ЗАТО г.Североморск, его структуру, порядок работы, информационное взаимодействие с Центром управления регионом Мурманской области (далее – ЦУР Мурманской области).

1.2. МЦУ ЗАТО г.Североморск является проектным офисом, осуществляющим:

- координацию работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан, поступающих из открытых источников, в том числе с использованием инфраструктуры электронного Правительства, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации;

- оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

- взаимодействие с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации;

- сбор, обработку, аналитику поступающих обращений и сообщений граждан, обеспечение информационной поддержки принятия решений;

- мониторинг и аналитику качества ответов, исполнительской дисциплины, сбор информации об удовлетворенности граждан результатами отработки их обращений и сообщений;

- сводный анализ результатов отработки обращений и сообщений граждан.

1.3. Должностные лица МЦУ ЗАТО г.Североморск работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и тематикам деятельности МЦУ ЗАТО г.Североморск.

1.4. В своей деятельности МЦУ ЗАТО г.Североморск руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, Уставом муниципального образования городской округ ЗАТО г. Североморск Мурманской области, настоящим Положением.

2. Задачи и функции МЦУ ЗАТО г. Североморск

2.1. МЦУ ЗАТО г.Североморск осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений от жителей, поступающих через информационные системы, платформы (системы) обратной связи, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2. Основными задачами МЦУ ЗАТО г.Североморск являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан, поступающих из открытых источников;

- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан, поступающих по каналам связи;
 - сбор информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;
 - сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан.
- 2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:
- обращений и сообщений граждан, поступающих в адрес администрации ЗАТО г.Североморск и подведомственных учреждений;
 - обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
 - организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.
- 3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию администрации ЗАТО г.Североморск с гражданами;
- 4) организация работы по размещению опросов администрации ЗАТО г.Североморск для граждан на информационных площадках.

2.3. МЦУ ЗАТО г.Североморск, в том числе посредством информационных технологий:

- анализирует работу по отработке обращений и сообщений граждан по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования;
- выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

3. Структура МЦУ ЗАТО г.Североморск

3.1. МЦУ ЗАТО г.Североморск объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- координатор МЦУ ЗАТО г. Североморск;
- руководитель МЦУ ЗАТО г. Североморск;
- ответственный куратор за работу в системе «Инцидент. Менеджмент»;
- ответственный куратор за работу в платформе обратной связи (далее – ПОС);
- ответственный куратор за работу в портале «Открытый электронный регион»;
- ответственный куратор за работу в единой цифровой платформе по управлению регионом (далее – ЕЦПУР);
- ответственный куратор в портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север»;
- ответственный куратор за работу в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области;
- администратор МЦУ ЗАТО г.Североморск.

3.2. Координатор МЦУ ЗАТО г.Североморск:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ ЗАТО г.Североморск;
- осуществляет разработку предложений по участию руководителей структурных подразделений и подведомственных учреждений администрации ЗАТО г.Североморск в решении актуальных проблем граждан;
- контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ ЗАТО г.Североморск.

3.3. Руководитель МЦУ ЗАТО г.Североморск:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ ЗАТО г.Североморск;
- обеспечивает решение задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ ЗАТО г.Североморск.

3.4. Руководители структурных подразделений администрации ЗАТО г.Североморск и подведомственных учреждений - ответственные за подготовку ответов на обращения и сообщения граждан по своим направлениям деятельности:

- обеспечивают подготовку ответов на обращения и сообщения из открытых источников;
- несут персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, за соблюдение сроков ее предоставления куратору.

3.5. Администратор МЦУ ЗАТО г.Североморск - начальник информационно-технического отдела администрации ЗАТО г.Североморск:

- обеспечивает техническую поддержку МЦУ ЗАТО г.Североморск;
- осуществляет контроль за выполнением требований по защите информации в МЦУ ЗАТО г.Североморск.

3.6. Ответственный куратор:

- обеспечивает своевременную обработку поступающих обращений, сообщений граждан и передачу их на исполнение руководителям структурных подразделений администрации ЗАТО г.Североморск, подведомственных учреждений, ответственных за подготовку ответов на обращения и сообщения граждан по своим направлениям деятельности;
- размещение готовых ответов на обращения и сообщения граждан в соответствующие отраслевые тематические блоки в информационных системах, перечисленных в п.3.1.

4. Организация деятельности МЦУ ЗАТО г. Североморск

4.1. МЦУ ЗАТО г.Североморск выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией ЗАТО г.Североморск, ее структурными подразделениями, их подведомственными учреждениями, ЦУР Мурманской области.

4.2. Администрация ЗАТО г.Североморск в целях реализации мероприятий по созданию и функционированию МЦУ ЗАТО г.Североморск:

- обеспечивает принятие правового акта о создании МЦУ ЗАТО г.Североморск форме проектного офиса;
- назначает ответственных за реализацию мероприятий по созданию и функционированию МЦУ ЗАТО г.Североморск, а также наделяет их необходимыми полномочиями;
- осуществляет свод информации на основе источников обратной связи в форме аналитической записки для предоставления Главе ЗАТО г.Североморск;
- анализирует работу по отработке обращений и сообщений граждан по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования;
- предоставляет по запросу ЦУР Мурманской области аналитические, статистические материалы по вопросам деятельности МЦУ ЗАТО г.Североморск.

4.3. Роль администрации ЗАТО г.Североморск, ее структурных подразделений и подведомственных учреждений в обеспечении функционирования МЦУ ЗАТО г.Североморск предполагает:

- мониторинг и анализ поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
- определение первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, а также формирование предложений по их устранению;
- осуществление трансформации процессов обработки поступивших от граждан и организаций обращений и сообщений в целях сокращения сроков реагирования на обращения и сообщения и качественной их обработки.

СОСТАВ
муниципального центра управления
муниципального образования городской округ
ЗАТО г.Североморск Мурманской области

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ ЗАТО г.Североморск
1.	Первый заместитель Главы ЗАТО г.Североморск	- координатор МЦУ ЗАТО г.Североморск*
2.	Заместитель Главы ЗАТО г.Североморск – Председатель Комитета по развитию городского хозяйства	- руководитель МЦУ ЗАТО г.Североморск; - ответственный куратор за работу в портале приема и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области «Наш Север»; - ответственный куратор за работу в платформе обратной связи (ПОС)
3.	Советник Главы ЗАТО г.Североморск	- ответственный куратор за работу в единой цифровой платформе по управлению регионом (далее – ЕЦПУР) и в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области; - ответственный куратор за работу в портале «Открытый электронный регион»
4.	Начальник информационно-технического отдела администрации ЗАТО г.Североморск	- администратор МЦУ ЗАТО г.Североморск
5.	Начальник отдела по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный куратор за работу в автоматизированной системе «Инцидент Менеджмент»
6.	Руководители структурных подразделений администрации ЗАТО г.Североморск и подведомственных учреждений	- ответственные за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан

Примечание: на период временного отсутствия должностных лиц МЦУ ЗАТО г.Североморск (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность или по другим причинам) исполнение их обязанностей осуществляется лицами, их замещающими.

*на период временного отсутствия координатора МЦУ ЗАТО г.Североморск исполнение его обязанностей осуществляет Управляющий делами администрации ЗАТО г.Североморск.