



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

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.04.2025 г.

№ 725

## **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 (далее – Положение) 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 администрации ЗАТО г.Североморск от 08.07.2022 № 1324 «О создании муниципального центра управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области» признать утратившим силу.

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

6. Опубликовать постановление в официальном сетевом издании «Электронный бюллетень органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Разместить постановление в газете «Североморские вести».

**Врио Главы  
ЗАТО г.Североморск**

**В.А. Карпушкин**

**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 – Положение) определяет цели и задачи деятельности Муниципального центра управления муниципального образования городской округ ЗАТО г.Североморск Мурманской области (далее – 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 представляет собой проектный офис, сформированный из должностных лиц администрации ЗАТО г.Североморск (далее - администрация), структурных подразделений администрации с правом юридического лица и подведомственных таким структурным подразделениям учреждений (далее – должностные лица).

1.3. МЦУ ЗАТО г.Североморск осуществляет:

- координацию работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи с администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений (далее - ПОС), муниципальных систем обратной связи и обработки обращений и сообщений, публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации - сообщений из открытых источников (далее - сообщения);

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

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

- сбор, обработку, анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, 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 и юридических лиц.

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 граждан и юридических лиц, поступающих через информационные системы, ПОС, а также публикуемых гражданами и юридическими

лицами 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 и юридических лиц, поступающих из открытых источников;

- 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 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;

- 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 с гражданами и юридическими лицами;

4) организация работы по размещению опросов администрации для граждан и юридических лиц на информационных площадках.

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

- анализирует работу по отработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц 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:

- руководитель МЦУ ЗАТО г.Североморск;

- ответственный куратор за работу на ПОС;

- ответственный куратор за работу в системе «Инцидент. Менеджмент»;

- ответственный куратор за работу в единой цифровой платформе по управлению регионом (далее – ЕЦПУР);

- ответственный куратор за работу в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области;

- ответственный администратор за работу на портале «Открытый электронный регион»;

- администратор МЦУ ЗАТО г.Североморск;

- ответственные за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц.

3.2. Руководитель МЦУ ЗАТО г.Североморск:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ ЗАТО г.Североморск;

- обеспечивает решение задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ ЗАТО г.Североморск;

3.3. Ответственный куратор:

- обеспечивает своевременную обработку поступающих обращений, сообщений граждан и юридических лиц и передачу их на исполнение руководителям структурных

подразделений администрации, ответственных за подготовку ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц 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.

3.4. Ответственный администратор:

- размещение проектов нормативных правовых актов в целях их последующего публичного обсуждения гражданами и юридическими лицами.

3.5. Администратор МЦУ 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. Ответственные за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц:

- обеспечивают подготовку ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по своим направлениям деятельности;

- несут персональную ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа, за соблюдение сроков ее предоставления куратору.

3.7. Подготовка ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступившие через автоматизированную систему «Инцидент-менеджмент», и предоставление проектов ответов куратору обеспечиваются лицами, ответственными за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, в срок, не превышающий 4 рабочих часов с момента поступления обращений и сообщений таким лицам.

3.8. Подготовка ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц, поступившие через другие платформы, и их публикация осуществляются в сроки, установленные правилами работы таких платформ.

#### **4. Организация деятельности МЦУ ЗАТО г.Североморск**

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

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

- обеспечивает принятие правового акта о создании МЦУ ЗАТО г.Североморск в 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, ее структурных подразделений и подведомственных учреждений в обеспечении функционирования МЦУ ЗАТО г.Североморск предполагает:

- мониторинг и анализ поступающих от граждан и юридических лиц обращений и сообщений по всем каналам связи;

- определение первопричин проблем обращений и сообщений граждан и юридических лиц, а также формирование предложений по их устранению;

- осуществление трансформации процессов обработки поступивших от граждан и юридических лиц 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**

<b>№ п/п</b>	<b>Должность</b>	<b>Роль в МЦУ ЗАТО г.Североморск</b>
1.	Управляющий делами администрации ЗАТО г.Североморск	- руководитель МЦУ ЗАТО г.Североморск*;
2.	Советник Главы ЗАТО г.Североморск	- ответственный куратор за работу в единой цифровой платформе по управлению регионом (далее – ЕЦПУР) **;
3.	Начальник информационно-технического отдела администрации ЗАТО г.Североморск	- администратор МЦУ ЗАТО г.Североморск; - ответственный администратор за работу на портале «Открытый электронный регион»;
4.	Директор МБУ «Североморский информационно-аналитический центр»	- ответственный куратор за работу в автоматизированной системе «Инцидент Менеджмент»;
5.	Заведующий сектором по работе с обращениями граждан и организаций Управления делами администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный куратор за работу на платформе обратной связи (ПОС) в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области;
6.	Заместитель Главы ЗАТО г.Североморск - Председатель Комитета по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц в части организации управления, функционирования объектов жилищно-коммунального комплекса ЗАТО г.Североморск;
7.	Заместитель Главы ЗАТО г.Североморск - Председатель Комитета имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц в части управления и распоряжения муниципальным имуществом ЗАТО г.Североморск;
8.	Начальник Управления финансов администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц в части проведения на территории ЗАТО г.Североморск единой государственной бюджетно-финансовой политики;
9.	Начальник Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц в сфере обеспечения функционирования и развития системы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего и дополнительного образования на территории ЗАТО г.Североморск;

10.	Начальник Управления культуры, спорта, молодежной политики и международных связей администрации ЗАТО г.Североморск	- ответственный за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц в области культуры и дополнительного образования детей в сфере искусства, молодежной политики, физической культуры, спорта и международного сотрудничества;
11.	Руководители структурных подразделений администрации ЗАТО г.Североморск без права юридического лица	- ответственные за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц в сфере деятельности структурных подразделений;

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 руководителя МЦУ ЗАТО г.Североморск исполнение его обязанностей осуществляет Советник Главы ЗАТО г.Североморск.

\*\*на период временного отсутствия ответственного куратора за работу в ЕЦПУР и в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области исполнение его обязанностей осуществляет заведующий сектором организационных вопросов Управления делами администрации ЗАТО г.Североморск.