



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАКРЫТОЕ  
АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ПОСЕЛОК  
ВИДЯЕВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«25» декабря 2023 года

№ 1076

**О создании муниципального центра управления муниципального  
образования ЗАТО Видяево**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 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»,

**постановляю:**

1. Создать на территории муниципального образования ЗАТО Видяево муниципальный центр управления.
2. Утвердить прилагаемое положение о муниципальном центре управления ЗАТО Видяево.
3. Возложить обязанности координатора муниципального центра управления ЗАТО Видяево на Главу ЗАТО Видяево – Богзу С.В.
4. Возложить обязанности руководителя муниципального центра управления ЗАТО Видяево на заместителя Главы ЗАТО Видяево – начальника отдела экономического развития и муниципального имущества администрации ЗАТО Видяево – Гребнёву О.П.
5. Возложить обязанности администратора муниципального центра управления ЗАТО Видяево на главного специалиста - по информатизации, связи и защите информации администрации ЗАТО Видяево - Молчанова Я.М.
6. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО Видяево в сети Интернет [www.zatovid.ru](http://www.zatovid.ru).

7. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы ЗАТО Видяево – начальника отдела экономического развития и муниципального имущества администрации ЗАТО Видяево – Гребнёву О.П.

И.о. Главы ЗАТО Видяево

О.В. Патраманская

## **Положение о муниципальном центре управления ЗАТО Видяево**

### **1. Общие положения**

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

1.2. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования ЗАТО Видяево (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 Видяево (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 Видяево, 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 в п. 1.5 настоящего Положения 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 органам местного самоуправления организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам 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;

б) 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) Координатора 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 Видяево назначается координатор и администратор МЦУ.

4.2. Координатор 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 Видяево;

- 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.