

Положение  
о муниципальном центре управления  
муниципального образования город Мурманск

1. Общие положения

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

1.2. Настоящее Положение о МЦУ (далее – Положение) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы и информационное 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 города Мурманска (далее - Администрация), структурных подразделений Администрации, подведомственных учреждений и представителей заинтересованных организаций, деятельность которых направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и обращений.

1.5. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан, 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 обращений и сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных средствах электронной массовой коммуникации – сообщений из открытых источников (далее - сообщения).

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

- анализа поступающих сообщений и обращений;
- 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 сообщениях и обращениях;

- 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 и обращений, 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 город-герой Мурманск, 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 и обращений, поступающих в Администрацию от граждан, активно взаимодействуя со структурными подразделениями Администрации и подведомственными учреждениями, посредством информационных систем, ПОС, а также публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2.2. Координация работы по мониторингу и обработке сообщений и обращений граждан муниципального образования город Мурманск осуществляется с использованием информационных технологий путем:

- анализа поступающих сообщений и обращений граждан в адрес Администрации;
- структурирования и формализации сути сообщений и обращений граждан по отраслевым тематическим блокам;
- контроля сроков и качества обработки сообщений и обращений граждан, поступающих по имеющимся каналам связи;
- сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений и обращений;
- сводного анализа результатов обработки сообщений и обращений граждан в настраиваемых статистических разрезах.

2.3. Основными задачами МЦУ являются:

- формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений и обращений граждан муниципального образования город Мурманск;
- формирование оценки работы Администрации, структурных

подразделений Администрации и подведомственных учреждений и выработка рекомендаций для определения приоритетов и оптимизации работы на территории муниципального образования город Мурманск, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

- выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации с гражданами муниципального образования город Мурманск;

- формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации с гражданами муниципального образования город Мурманск, предложений по разработке соответствующих сервисов;

- выявление и анализ лучших практик, выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем граждан и коммуникаций во взаимодействии с Администрацией;

- осуществление взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации и лидерами общественного мнения;

- проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан действиями органа местного самоуправления в муниципальном образовании город Мурманск.

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

- осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по отраслевым тематическим блокам МЦУ;

- осуществляет взаимодействие Администрации, структурных подразделений Администрации и подведомственных учреждений по отраслевым тематическим блокам МЦУ;

- обеспечивает рейтингование Администрации по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения и обращения граждан по всем видам обратной связи;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений и обращений граждан муниципального образования город Мурманск;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений и обращений граждан муниципального образования город Мурманск;

- обеспечивает учет уровня занятости по отраслевым тематическим блокам МЦУ, подготавливает предложения по усилению структуры и состава МЦУ;

- выполняет иные функции в пределах установленной компетенции.

### 3. Структура и организация деятельности МЦУ

3.1. МЦУ включает в себя:

- координатора МЦУ;

- руководителя МЦУ;

- ответственных за отраслевые тематические блоки;

- иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям (при необходимости).

3.2. Программные аппаратные средства по обеспечению деятельности МЦУ включают в себя:

- ПОС;
- электронную базу данных регистрации обращений граждан;
- 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».

3.3. Решение о назначении координатора МЦУ, руководителя МЦУ принимает глава администрации города Мурманска.

3.4. Работу МЦУ координирует один из заместителей главы Администрации, который:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ;
- утверждает отраслевые тематические блоки 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;
- утверждает и контролирует выполнение планов развития и эксплуатации МЦУ;
- организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы Администрации и со своим участием.

3.5. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;
- обеспечивает текущую деятельность МЦУ;
- отвечает за достижение обязательных показателей работы 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 город Мурманск;
- осуществляет контроль исполнения настоящего Положения, качества и верификации предоставленных данных и в случае выявления нарушений

направляет обращения о необходимости их устранения координатору МЦУ;

- отвечает за надлежащую техническую эксплуатацию информационных ресурсов МЦУ.

3.6. Ответственные за отраслевые тематические блоки – заместители главы Администрации, руководители структурных подразделений Администрации по направлениям МЦУ:

- обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;
- осуществляют руководство и контроль деятельности;
- несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям отраслевых блоков.

---