

Приложение № 1 к распоряжению администрации
муниципального округа город Кировск
с подведомственной территорией Мурманской области
от 06.07.2022 № 145-р

Положение
о муниципальном центре управления
муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией
Мурманской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – МЦУ г. Кировск) определяет цели и задачи деятельности МЦУ г. Кировск, его структуру, порядок работы, информационное взаимодействие с Центром управления регионом Мурманской области (далее – ЦУР Мурманской области).

1.2. МЦУ г. Кировск 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 г. Кировск работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и тематикам деятельности МЦУ г. Кировск.

1.4. В своей деятельности МЦУ г. Кировск руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, Уставом муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области, настоящим Положением.

2. Задачи и функции МЦУ г. Кировск

2.1. МЦУ г. Кировск 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 г. Кировск 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 муниципального округа город Кировск Мурманской области (далее - администрация) 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;
- 4) организация работы по размещению опросов администрации на информационных площадках.

2.3. МЦУ г. Кировск, 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 г. Кировск

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

- координатора МЦУ г. Кировск – глава администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области;
- руководитель МЦУ г. Кировск;
- 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 за работу в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области;

– администратор МЦУ г. Кировск.

3.2. Координатор МЦУ г. Кировск:

– определяет основные направления работы и развития МЦУ г. Кировск;

– контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ г. Кировск;

3.3. Руководитель МЦУ г. Кировск:

– осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ г. Кировск;

– осуществляет разработку предложений по участию руководителей структурных подразделений и подведомственных учреждений администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области (далее – администрация) в решении актуальных проблем граждан;

– обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ г. Кировск;

– является ответственным куратором за работу в системе «Инцидент менеджмент» и ПОС.

3.4. Руководители структурных подразделений администрации и подведомственных учреждений – ответственные за подготовку ответов на обращения и сообщения граждан:

– 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 г. Кировск – специалист по защите информации администрации:

– обеспечивает техническую поддержку МЦУ г. Кировск;

– отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ г. Кировск.

4. Организация деятельности МЦУ г. Кировск

4.1. МЦУ г. Кировск выполняет свои функции во взаимодействии с ЦУР Мурманской области.

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

– обеспечивает принятие правового акта о создании МЦУ г. Кировск в форме проектного офиса;

– назначает ответственных за реализацию мероприятий по созданию и функционированию МЦУ г. Кировск, а также наделяет их необходимыми полномочиями;

– 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 г. Кировск.

4.3. Роль сотрудников, ответственных за обеспечение функционирования МЦУ г. Кировск 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.