



МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«14» февраля 2024 года

с. Ловозеро

№ 20 -РГ

**О создании муниципального центра управления
муниципального образования Ловозерский район
в форме проектного офиса**

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», администрация Ловозерского района распоряжается:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования Ловозерский район (далее также – МЦУ) в форме проектного офиса.
2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления муниципального образования Ловозерский район, согласно Приложению № 1 к настоящему распоряжению.
3. Утвердить Состав муниципального центра управления Ловозерского района, согласно Приложению № 2 к настоящему распоряжению.
4. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации муниципального образования Ловозерский район в сети Интернет по адресу lovozeroadm.ru
5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Гусева Е.В.
6. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации Ловозерского района

Кузнецова Н.А.

Положение
о муниципальном центре управления
муниципального образования Ловозерский район

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления Ловозерского района (далее - МЦУ Ловозерского района) определяет цели и задачи деятельности МЦУ Ловозерского района, его структуру, порядок работы, информационное взаимодействие с Центром управления регионом Мурманской области (далее - ЦУР Мурманской области).

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

1.4. В своей деятельности МЦУ Ловозерского района руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области, Уставом муниципального образования Ловозерский район, настоящим Положением.

2. Задачи и функции МЦУ Ловозерского района

2.1. МЦУ Ловозерского района 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 Ловозерского района 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 образования Ловозерский район (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 Ловозерского района, 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 Ловозерского района

3.1. МЦУ Ловозерского района объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- координатор МЦУ Ловозерского района - глава администрации муниципального образования Ловозерский район;
- руководитель МЦУ Ловозерского района;
- ответственный куратор за работу в системе «Инцидент менеджмент»;
- ответственный куратор за работу в платформе обратной связи (далее - ПОС);
- 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 Ловозерского района.

3.2. Координатор МЦУ Ловозерского района:

- определяет основные направления работы и развития МЦУ Ловозерского района;

- контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ Ловозерского района;

3.3. Руководитель МЦУ Ловозерского района:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ Ловозерского района;

- осуществляет разработку предложений по участию руководителей структурных подразделений и подведомственных учреждений администрации муниципального образования Ловозерский район в решении актуальных проблем граждан;

- обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ Ловозерского района;

- является ответственным куратором за работу в системе «Инцидент менеджмент», на платформе обратной связи (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 Ловозерского района – системный администратор администрации:

- обеспечивает техническую поддержку МЦУ Ловозерского района;

- отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ Ловозерского района.

4. Организация деятельности МЦУ Ловозерского района

4.1. МЦУ Ловозерского района выполняет свои функции во взаимодействии с ЦУР Мурманской области.

4.2. Администрация в целях реализации мероприятий по созданию и функционированию МЦУ Ловозерского района:

- обеспечивает принятие правового акта о создании МЦУ Ловозерского района в форме проектного офиса;

- назначает ответственных за реализацию мероприятий по созданию и функционированию МЦУ Ловозерского района, 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 Ловозерского района.

4.3. Роль сотрудников, ответственных за обеспечение функционирования МЦУ Ловозерского района 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.

Приложение № 2
к распоряжению администрации
муниципального образования Ловозерский район
от 14.02.2024 № 10-РГ

Состав
муниципального центра управления
муниципального образования Ловозерский район

№ п/п	Роль в МЦУ Ловозерского района	Ответственный, должность
1	Координатор МЦУ Ловозерского района	Глава администрации Ловозерского района
2	Руководитель МЦУ Ловозерского района	Заведующий сектором пресс-службы
3	Ответственный куратор за работу в автоматизированной системе «Инцидент Менеджмент»	Заведующий сектором пресс-службы
4	Ответственный куратор за работу в платформе обратной связи (ПОС)	Заведующий сектором пресс-службы
5	Ответственный куратор за работу в единой цифровой платформе по управлению регионом (далее - ЕЦПУР) и в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области	Заведующий сектором пресс-службы
6	Ответственный куратор за работу в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области	Начальник отдела по организационной, правовой и кадровой работе
7	Ответственные за подготовку проектов ответов на обращения и сообщения граждан по всем каналам связи, кураторы за работу на платформе обратной связи (ПОС) и обработки сообщений по вопросам повышения качества жизни и обеспечению развития Мурманской области	Руководители структурных подразделений администрации Ловозерского района и подведомственных учреждений
8	Администратор МЦУ Ловозерского района	Главный специалист – системный администратор