



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КОСТРОМЫ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15 ноября 2022 года

№ 2191

### О создании муниципального центра управления муниципального образования городского округа город Кострома

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации пункта 17.2 перечня целевых (базовых) и дополнительных показателей цифровизации городского хозяйства (базовые и дополнительные показатели к Умным городам - стандарт «Умного города»), утвержденного приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 11 мая 2022 года № 357/пр «Об организации исполнения ведомственного проекта Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по цифровизации городского хозяйства "Умный город"», руководствуясь статьями 42, 44, частью 1 статьи 57 Устава города Костромы,

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать муниципальный центр управления муниципального образования городского округа город Кострома (далее также – МЦУ).
2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления муниципального образования городского округа город Кострома.
3. Управляющему делами Администрации города Костромы Гельмашиной Н.В. выделить в административных зданиях Администрации города Костромы рабочие кабинеты, необходимые для организации работы МЦУ.
4. Руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации города Костромы:
  - 4.1. закрепить сотрудников отраслевых (функциональных) органов Администрации города Костромы для работы в МЦУ в соответствии с основными направлениями работы и развития МЦУ, определенными куратором МЦУ;
  - 4.2. обеспечить внесение изменений в должностные инструкции сотрудников отраслевых (функциональных) органов Администрации города Костромы, указанных в пункте 4.1 настоящего постановления.
5. Настоящее постановление вступает в силу с 1 декабря 2022 года и подлежит официальному опубликованию.

Глава Администрации города Костромы



А. В. Смирнов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Администрации  
города Костромы  
от «15» ноября 2022 года № 2191



## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о муниципальном центре управления муниципального образования** **городской округ город Кострома**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления муниципального образования городской округ город Кострома (далее, соответственно – Положение, МЦУ) определяет цели и задачи создания и деятельности МЦУ, его структуру, порядок работы.

1.2. МЦУ является пунктом управления (проектным офисом), предназначенным для оптимизации механизмов муниципального управления и их совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан. Деятельность МЦУ направлена на повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений, указанных в пункте 1.3 настоящего Положения, и условиями жизнедеятельности.

1.3. МЦУ осуществляет координацию работы по мониторингу и обработке всех видов сообщений, поступающих в Администрацию города Костромы (далее – Администрация), осуществляющие публично значимые функции муниципальные учреждения, предприятия города Костромы и иные организации, в том числе с использованием региональной государственной автоматизированной информационной системы Костромской области «Цифровая платформа управления ЖКХ», включая платформу обратной связи граждан с Администрацией для оформления жалоб, обращений, предложений, посредством телефонных звонков в колл-центр, платформ (систем) обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – сообщения).

1.4. Координация работы по мониторингу и обработке сообщений осуществляется с использованием информационных технологий путем:

1.4.1. анализа поступающих сообщений;

1.4.2. структурирования и формализации сообщений;

1.4.3. контроля сроков и качества обработки сообщений;

1.4.4. контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в сообщении;

1.4.5. сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений;

1.4.6. сводного анализа результатов обработки сообщений.

1.5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Костромской области, Уставом муниципального образования городской округ город Кострома, настоящим Положением и иными муниципальными правовыми актами города Костромы.

## 2. Цели, задачи и функции МЦУ

2.1. Целями создания и деятельности МЦУ является повышение удовлетворенности граждан результатами обработки их сообщений за счет сокращения сроков обработки их сообщений, организации контроля и сокращения сроков решения проблемных вопросов граждан, а также поддержка принятия управленческих решений Администрации по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

2.2. Основными задачами МЦУ являются:

2.2.1. формирование комплексной оценки проблемных вопросов на основании анализа сообщений;

2.2.2. формирование оценки работы Администрации и выработка рекомендаций для определения приоритетов и направлений работы Администрации, осуществляющих публично значимые функции муниципальных учреждений, предприятий города Костромы и иных организаций, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

2.2.3. выявление конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации с гражданами;

2.2.4. формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации с гражданами, предложений по разработке соответствующих сервисов;

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

2.2.6. осуществление взаимодействия со средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

2.3. МЦУ, в том числе посредством информационных технологий, осуществляет следующие функции:

2.3.1. осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

2.3.2. осуществляет взаимодействие с отраслевыми (функциональными) органами Администрации, муниципальными учреждениями, предприятиями города Костромы и иными организациями, осуществляющими публично значимые функции, по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

2.3.3. обеспечивает рейтингование отраслевых (функциональных) органов Администрации, осуществляющих публично значимые функции муниципальных учреждений, предприятий и иных организаций по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на сообщения по всем видам обратной связи;

2.3.4. обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам сообщений;

2.3.5. обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин сообщений;

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

2.3.7. выполняет иные функции в пределах, установленных настоящим Положением.

### 3. Структура МЦУ, порядок работы

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

3.1.1. куратора МЦУ;

3.1.2. системного администратора;

3.1.3. руководителя МЦУ;

3.1.4. аналитика;

3.1.5. операторов колл-центра;

3.1.6. операторов по приему и обработке сообщений;

3.1.7. сотрудников отраслевых (функциональных) органов Администрации по отраслевым тематическим блокам;

3.1.8. представителей муниципальных учреждений, предприятий города Костромы, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции;

3.1.9. представителей ресурсоснабжающих организаций, осуществляющих свою деятельность на территории города Костромы (по согласованию);

3.1.10. представителей управляющих организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами на территории города Костромы (по согласованию);

3.1.11. иных участников МЦУ, отвечающих за работу по направлениям и тематикам деятельности МЦУ.

3.2. Решение о назначении куратора МЦУ, системного администратора и руководителя МЦУ, а также решение об определении отраслевых (функциональных) органов Администрации по отраслевым тематическим блокам МЦУ, а также о включении в структуру МЦУ иных участников, принимает глава Администрации города Костромы.

3.3. Куратор МЦУ:

3.3.1. определяет основные направления работы и развития МЦУ;

3.3.2. утверждает состав сотрудников отраслевых (функциональных) органов Администрации по отраслевым тематическим блокам МЦУ, определяет ответственных за отраслевые тематические блоки МЦУ;

3.3.3. контролирует реализацию мероприятий по созданию, организации деятельности и развитию МЦУ.

3.4. Системный администратор – технический специалист, который:

3.4.1. обеспечивает техническое развитие МЦУ;

3.4.2. отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ;

3.4.3. обеспечивает информационно-аналитическое и техническое обеспечение МЦУ;

3.4.4. отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;

3.4.5. организует внедрение единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, для организации деятельности МЦУ;

3.4.6. координирует взаимодействие отраслевых (функциональных) органов Администрации по вопросам обеспечения деятельности МЦУ;

3.4.7. отвечает за организацию взаимодействия с департаментом цифрового развития Костромской области при создании, организации деятельности и развитии МЦУ.

3.5. Руководитель МЦУ:

3.5.1. осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

3.5.2. обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

3.5.3. отвечает за организацию работы МЦУ в соответствии с настоящим Положением.

3.6. Аналитик:

3.6.1. осуществляет профессиональный мониторинг информационного поля с применением специальных сервисов;

3.6.2. создает аналитические продукты, разрабатывает аналитические записки по тематическому запросу, отчеты по результатам мониторинга;

3.6.3. выявляет информационные тренды на основе открытых источников.

3.7. Функции иных лиц, входящих в структуру МЦУ, определяются руководителем МЦУ.