



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.06.2024 № 1445-адм

О создании и функционировании  
Муниципального центра управления  
города Смоленска

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пунктом 8 постановления Администрации Смоленской области от 11.11.2020 № 671 «О создании и функционировании проектного офиса «Центр управления регионом» Смоленской области», распоряжением Администрации города Смоленска от 28.02.2021 № 13-р/адм «Об апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в Администрации города Смоленска», на основании протокола рабочего совещания под председательством Губернатора Смоленской области А.В. Островского с членами Администрации Смоленской области от 24.03.2021 № 4, руководствуясь Уставом города Смоленска,

Администрация города Смоленска **п о с т а н о в л я е т:**

1. Создать на базе муниципального казённого учреждения «Городское информационное агентство» (далее - МКУ «Городское информационное агентство») Муниципальный центр управления города Смоленска (далее - МЦУ города Смоленска).

2. Утвердить:

2.1. Положение о МЦУ города Смоленска (приложение № 1).

2.2. Перечень отраслевых блоков МЦУ города Смоленска (приложение № 2).

3. Назначить:

- куратором за деятельностью МЦУ города Смоленска - Главу города Смоленска;

- координатором деятельности МЦУ города Смоленска - управляющего делами Администрации города Смоленска;

- руководителем МЦУ города Смоленска - заместителя директора МКУ «Городское информационное агентство» по взаимодействию с администрацией.

4. Директору МКУ «Городское информационное агентство» внести в должностные инструкции работников, отвечающих за обеспечение основных направлений деятельности МЦУ города Смоленска на постоянной основе, соответствующие изменения.

5. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска обеспечить внедрение, сопровождение и развитие надежной автоматизированной программно-технической и коммуникационной среды МЦУ города Смоленска.

6. Ответственными за работу отраслевых блоков МЦУ города Смоленска определить глав администраций районов города Смоленска, руководителей структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений.

7. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации города Смоленска.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации города Смоленска.

9. Настоящее постановление вступает в силу с 01.08.2021.

Глава города Смоленска

А.А. Борисов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Администрации  
города Смоленска  
(приложение № 1)  
от 15.06.2024 № 1445-аг/11

## ПОЛОЖЕНИЕ о Муниципальном центре управления города Смоленска

### 1. Общие положения

1.1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.1.1. «Платформа обратной связи» – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях.

1.1.2. Система «Инцидент менеджмент» – это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.1.3. «ВІ ЦУР РФ» (Тепловая карта) – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений.

1.1.4. Сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.1.5. Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями.

1.2. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, планирование работы Муниципального центра управления города Смоленска (далее - МЦУ города Смоленска).

1.3. МЦУ города Смоленска – специализированный пункт управления, предназначенный для обеспечения деятельности Главы города Смоленска и Администрации города Смоленска при реализации функций оценки, анализа и прогнозирования ситуации, стратегического, текущего и оперативного планирования, мониторинга и контроля исполнения управленческих решений.

1.4. МЦУ города Смоленска осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений от организаций и граждан (далее – обращения и сообщения), поступающих в Администрацию города Смоленска по каналам связи с использованием инфраструктуры

электронного правительства, платформы обратной связи и обработки сообщений и мессенджеров.

1.5. В своей деятельности МЦУ города Смоленска руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными, областными и муниципальными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

## **2. Основная цель и задачи МЦУ города Смоленска**

2.1. Основная цель МЦУ города Смоленска - повышение удовлетворенности жителей города Смоленска посредством создания, внедрения, сопровождения и развития надежной автоматизированной программно-технической и коммуникационной среды, обеспечение контроля за решением проблем жителей города Смоленска и получением ими качественных и своевременных ответов на обращения и сообщения.

2.2. Основными задачами МЦУ города Смоленска являются:

- анализ поступающих обращений и сообщений;
- структурирование и формализация сути обращений и сообщений;
- контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений, поступающих по каналам связи, указанным в пункте 1.3 настоящего Положения;
- сбор информации об удовлетворенности жителей города Смоленска результатами обработки их обращений и сообщений;
- организация взаимодействия структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений с организациями и гражданами, направившими обращения и сообщения;
- оперативное взаимодействие с ответственными руководителями структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений по сферам деятельности и тематикам обращений и сообщений;
- формирование для Главы города Смоленска, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в координируемых отраслях (сферах деятельности);
- создание рекомендаций по взаимодействию структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений с организациями и гражданами, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления;
- разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;
- интеграция муниципальных информационных систем в подсистеме «Платформа обратной связи» и системе «ВІ ЦУР РФ».

### 3. Права и функции МЦУ города Смоленска

3.1. МЦУ города Смоленска для осуществления возложенных на него задач имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращений и сообщений документы и материалы, статистические данные, аналитические справки и другие материалы от структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений по вопросам, связанным с обращениями и сообщениями.

3.2. МЦУ города Смоленска осуществляет следующие функции:

- организует работу по сбору, анализу и систематизации поступающих обращений и сообщений;
- обеспечивает взаимодействие с проектным офисом «Центр управления регионом» Смоленской области в рамках компетенции МЦУ города Смоленска;
- обеспечивает работу Администрации города Смоленска в системе «Инцидент менеджмент» и подсистеме «Платформа обратной связи»;
- осуществляет функцию координатора в системе «Инцидент менеджмент»;
- проводит мониторинг и анализ обращений и сообщений, поступивших в адрес структурных подразделений Администрации города Смоленска, ответственных за работу отраслевых блоков МЦУ города Смоленска;
- структурирует и формализует суть обращений и сообщений;
- осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными за работу отраслевых блоков МЦУ города Смоленска обращений и сообщений, поступающих по каналам связи;
- проводит сбор и анализ информации об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и сообщений;
- обеспечивает взаимодействие руководителей структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений, ответственных за работу отраслевых блоков МЦУ города Смоленска, с организациями и гражданами, направившими в Администрацию города Смоленска обращения и сообщения;
- предоставляет по запросу ЦУР субъекта РФ материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ города Смоленска;
- предоставляет в ЦУР субъекта РФ аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ города Смоленска, а также другие отчетные данные;
- осуществляет иные функции, необходимые для эффективного функционирования МЦУ города Смоленска.

### 4. Пользователи МЦУ города Смоленска, планирование работы

4.1. Пользователями МЦУ города Смоленска являются:

- Глава города Смоленска;
- заместители Главы города Смоленска;

- руководители структурных подразделений Администрации города Смоленска, муниципальных предприятий и учреждений.

4.2. Для организации работы МЦУ города Смоленска разрабатываются:

- план мероприятий по развитию МЦУ города Смоленска;
- план мероприятий по эксплуатации МЦУ города Смоленска;
- план мероприятий («дорожная карта») по устранению причин, способствующих большому количеству обращений (сообщений) граждан, поступающих в Администрацию города Смоленска.

4.3. План мероприятий по развитию МЦУ города Смоленска включает перечень мероприятий по развитию и модернизации информационных ресурсов МЦУ города Смоленска, программно-технических средств, средств связи и передачи данных, средств защиты информации, обслуживания технических средств МЦУ города Смоленска.

План мероприятий по эксплуатации МЦУ города Смоленска составляется в целях исполнения поручений Главы города Смоленска по совершенствованию МЦУ города Смоленска.

В план мероприятий по эксплуатации МЦУ города Смоленска включаются мероприятия:

- по обеспечению текущего информирования и информационно-справочного обслуживания пользователей МЦУ города Смоленска, подготовки информационных, информационно-справочных и информационно-аналитических материалов, обеспечению сбора, обработки и анализа информации, необходимой для функционирования информационно-аналитических систем МЦУ города Смоленска, проведению видеоконференций и совещаний в МЦУ города Смоленска;

- по мониторингу, анализу и прогнозированию развития ситуации в общественно-политической, социально-экономической и информационной сферах, в области комплексной безопасности;

- по контролю социально-экономического и пространственного развития, развития жилищно-коммунального хозяйства, строительной сферы, потребительской сферы, туризма, образования, общественного транспорта и дорог, организаций бюджетной сферы, а также оценке общественного мнения (населения, групп граждан, экспертного сообщества) по актуальным вопросам развития города Смоленска.

4.4. План мероприятий определяет перечень и содержание мероприятий, периодичность, сроки их проведения, список должностных лиц и подразделений, ответственных за подготовку и проведение мероприятий, используемые информационные системы и ресурсы. План мероприятий согласовывается с руководителями, привлекаемыми для выполнения мероприятий, и утверждается куратором МЦУ города Смоленска.

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
города Смоленска  
(приложение № 2)  
от 15.06.2024 № 1445-адм

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**отраслевых блоков Муниципального центра управления**  
**города Смоленска**

1. Дороги.
2. Жилищно-коммунальное хозяйство.
3. Образование.
4. Социальная защита.
5. Транспорт.
6. Твердые коммунальные отходы.