

**РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН**

**ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«УНЦУКУЛЬСКИЙ РАЙОН»**

Индекс 368950 РД, пос. Шамилькала, ул.М.Дахадаева,3 тел.55-64-85e-mail:mo\_uncuk\_raion@mail.ru

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от «29» июля 2021 г. № 104**

**О создании Муниципального центра управления**

**муниципального образования «Унцукульский район»**

         В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 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», **постановляю:**

1.Создать Муниципальный центр управления муниципального образования «Унцукульский район» на базе муниципального бюджетного учреждения «Единая информационная служба» муниципального образования «Унцукульский район».

2.Утвердить прилагаемый состав рабочей группы Муниципального центра управления муниципального образования Унцукульский район.

3.Утвердить Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования Унцукульский район.

4. Внести изменения в Устав муниципального бюджетного учреждения «Единая информационная служба» муниципального образования «Унцукульский район» следующего содержания:

Раздел 2.4.дополнить пунктами следующего содержания:

«26) обеспечивает анализ и систематизацию поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи, готовит предложения Главе АМС по повышению эффективности взаимодействия с населением;

27) координирует взаимодействие подразделений Администрации местного са моуправления и подведомственных учреждений с ЦУР субъекта РФ, гражданами и организациями по направлениям деятельности ЦУР субъекта РФ;

28) обеспечивает внедрение федеральных информационных систем обратной связи («Инцидент Менеджмент», ПОС) и их эффективное функционирование;

29) готовит предложения Главе АМС по вопросам оптимизации системы муниципального управления, внедрения в работу органов местного самоуправления информационных технологий.».

5.Уполномочить руководителя муниципального бюджетного учреждения «Единая информационная служба» муниципального образования «Унцукульский район» Газимагомедова Гаджимагомеда Гусейновича на совершение необходимых юридических действий связанных государственной регистрацией внесении изменений в Устав.

6. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте МО «Унцукульский район».

7.Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования «Унцукульский район» Магомедова Абдулмуталима Муртазалиевича.

**Глава МО**

**«Унцукульский район» И.Нурмагомедов**

Утверждено

постановлением главы МО

«Унцукульский район»

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2021 №\_\_\_

**Положение**

**о Муниципальном центре управления муниципального**

**образования Унцукульский район**

**Общие положения и задачи**

1.1.В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.1.1 Платформа обратной связи (далее – ПОС) – 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 «BI ЦУР РФ» (Тепловая карта) – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения   
обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития.

1.1.4 Сообщения – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также 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» (далее – 59-ФЗ).

1.1.5 Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

1.2. Муниципальный центр управления (далее – МЦУ) осуществляет следующие задачи:

а) координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее – граждане и организации), поступающих в органы местного самоуправления муниципального образования «Унцукульский район» (далее – муниципальное образование), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

б) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

в) сбор, обработку, аналитику и предоставление релевантной информации по вопросам обращений и сообщений граждан и организаций для целей территориального и стратегического планирования развития муниципального образования, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

г) мониторинг и аналитику сроков и качества ответов, решения проблем и других видов обратной связи, а также сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

д) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;

е) создание рекомендаций по взаимодействию отраслевых подразделений Администрации местного самоуправления с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального образования, а также выявление и анализ лучших практик ведения процессов муниципального управления, выработка рекомендаций;

ж) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;  
 з) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «BI ЦУР РФ».

1.3.Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческих решений, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.4.В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ №1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан, а также настоящим Положением.

**2. Структура МЦУ**

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от Администрации местного самоуправления[[1]](#footnote-1)\*;

б) руководитель МЦУ;

в) ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Инцидент менеджмент»;  
 г) ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Платформа обратной связи»[[2]](#footnote-2)\*\*;

д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам[[3]](#footnote-3)\*\*\*.

При необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2 Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

в) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;

г) координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.

2.3 Руководитель МЦУ – должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;

б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4 Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

2.5 Ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Инцидент менеджмент»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.6 Ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Платформа обратной связи»:

а) осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

б) проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Платформа обратной связи»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».

**3.Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования, ответственными получателями муниципального образования, центром управления региона Республики Дагестан (далее – ЦУР).

3.2 МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации муниципального образования;

б) обеспечивает рейтингование ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей муниципального образования;

в) совместно с ответственными по отраслевым блокам обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

– ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

– разработки «дорожных карт» по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

– формирования и внедрения в работу ответственных по отраслевым блокам лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в муниципальном образовании;

г) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

д) предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

Утверждено

постановлением главы МО

«Унцукульский район»

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2021 №\_\_\_

**Рабочая группа**

**Муниципального центра управления муниципального**

**образования Унцукульский район**

Куратор МЦУ - Магомедов А.М. – заместитель главы администрации МО

«Унцукульский район»

Руководитель МЦУ - Газимагомедов Г.Г. – руководитель МБУ «Единая

информационная служба» МО «Унцукульский район»

Ответственный за работу

в системе «Инцидент менеджмент»,

в системе «Платформа обратной связи» - Хайбулаев Х.М. специалист МБУ «Единая

информационная служба» МО

«Унцукульский район»

Руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам:

-Абдулхаликов К. Г. - заместитель главы администрации МО «Унцукульский район»;

-Гамзатов М.А. - заместитель главы администрации МО «Унцукульский район»;

-Алиева П.М. – руководитель аппарата администрации МО «Унцукульский район»;

-Шамсудинов Ж.М. - начальник финансового отдела администрации МО «Унцукульский район»;

-Абдулхаликов А.Г. - начальник МБУ «Управление строительства, единого заказчика и жилищно-коммунального хозяйств» МО «Унцукульский район»;

-Малламагомедов М.М. – начальник МКУ «Служба земельно-кадастровых и имущественных отношений»;

-Гасанов К.Т. – начальник МКУ «Отдел образования» МО «Унцукульский район»;

-Абдулаев А.М. – начальник «Отдел культуры» МО «Унцукульский район».

1. \* должностью не ниже заместителя главы администрации местного самоуправления. [↑](#footnote-ref-1)
2. \*\* при необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности. [↑](#footnote-ref-2)
3. \*\*\*администрация местного самоуправления вправе составлять список блоков по социально значимым тематикам исходя из их актуальности для соответствующего муниципального образования (например: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги» и т.д.). [↑](#footnote-ref-3)