**Г Л А В А А Д М И Н И С Т Р А Ц И И**

**М У Н И Ц И П А Л Ь Н О Г О Р А Й О Н А**

**«ЛЕВАШИНСКИЙ РАЙОН» РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е № 125**

**от 29 июля 2021 года**

**с. Леваши**

О создании Муниципального центра управления

**Администрации МР «Левашинский район»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и 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» - **п о с т а н о в л я ю:**

1.Создать проектный офис – Муниципальный центр управления Администрации МР «Левашинский район» (далее по тексту – МЦУ).

2.Утвердить состав МЦУ согласно приложению №1.

3.Утвердить Положение о МЦУ согласно приложению №2.

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управделами – заместителя главы Администрации района Магомедову А.А.

**И.о. главыАдминистрации**

**МР «Левашинский район» Дибиров А.З.**

**Приложение №1**

**к постановлению главы Администрации**

**МР «Левашинский район»**

**от 29 июля 2021г. №125**

СОСТАВ

Муниципального центра управления

Администрации МР «Левашинский район»

1. Куратор МЦУ от Администрации МР «Левашинский район» -

управделами – заместитель главы Администрации МР «Левашинский район»

Магомедова А.А.

1. Руководитель МЦУ – начальник общего отдела Администрации района

Тайгибов О.М.

1. Ответственный за работу Администрации района в системе «Инцидент менеджмент» - пресс-секретарь главы Администрации района

Алиев М.Я.

1. Ответственный за работу Администрации района в системе «Платформа обратной связи» - главный специалист общего отдела Администрации района

Гаджиева М.М.

5. Руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам:

-ведущий специалист отдела информационного обеспечения и взаимодействия с сельскими поселениями Администрации района

Джамалудинова А.Р.;

-начальник отдела земельных и имущественных отношений управления экономики и планирования Администрации муниципального района

Ибрагимов Р.И.

6. Ответственный за техническое сопровождение и работу с программами IT- специалист – ведущий специалист по информационным технологиям

Гамидов А.М.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приложение №2**

**к постановлению главы Администрации**

**МР «Левашинский район»**

**от 29 июля 2021г. №125**

ПОЛОЖЕНИЕ

о Муниципальном центре управления

Администрации МР «Левашинский район»

1. Общие положения и задачи
   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 «В1 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.

-2

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 - закон № 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) является проектным офисом, осуществляющим 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 МР «Левашинский район» (далее - муниципальный район), а также муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляют органы местного самоуправления муниципального района (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 района, 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 муниципального района с гражданами и организациями, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы ответственных получателей муниципального района, 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»;

-3

з) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

и) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «В1 ЦУР РФ».

1.3 Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческих решения, 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, постановлениями и распоряжениями главы Администрации МР «Левашинский район» а также настоящим Положением.

2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ от Администрации МР «Левашинский район»;

б) руководитель МЦУ;

в) ответственный за работу Администрации района в системе «Инцидент менеджмент»;

г) ответственный за работу Администрации района в системе «Платформа обратной связи»;

д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам;

е) ответственный за техническое сопровождение и работу с программами IT- специалист.

2.2 Куратор МЦУ:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

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

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

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

2.3 Руководитель МЦУ - должностное лицо Администрации муниципального района 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.

-4

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 в соответствии с распределением, данным руководителем МЦУ;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального района 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 района;

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

2.5 Ответственный за работу Администрации муниципального района в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтинговые 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 рейтинговые 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;

-5

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 района, ответственными получателями муниципального района, 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 района;

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 района;

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 районе;

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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_