****

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СЕРГОКАЛИНСКИЙ РАЙОН»**

**РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**ул.317 Стрелковой дивизии, д.9, Сергокала, 368510,**

**E.mail [sergokalarayon@e-dag.ru](mailto:sergokalarayon@e-dag.ru) тел/факс: (230) 2-33-40, 2-32-42**

**ОКПО** 04047027**, ОГРН** 1070548000775**, ИНН/КПП** 0527001634/052701001

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**№154 от 30.07.2021 г.**

**О создании Муниципального центра управления Администрации МР «Сергокалинский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 г. №Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, пункта 2 Постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 г. №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 МР «Сергокалинский район»

**постановляет:**

1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления Администрации МР «Сергокалинский район» наименование муниципального образования (далее по тексту - МЦУ).
2. Утвердить состав МЦУ:

* Умаров З.Б. - заместитель Главы Администрации МР «Сергокалинский район», куратор МЦУ;
* Меджидов Б.А. - руководитель аппарата Администрации МР «Сергокалинский район», руководитель МЦУ;
* Аледзиева П.Т. - главный редактор МБУ «Редакция газеты «К изобилию», ответственная за работу Администрации МР «Сергокалинский район» в системе «Инцидент менеджмент»;
* Магомедова Р.М. – ведущий специалист по работе с обращениями граждан Администрации МР «Сергокалинский район», ответственная за работу ОМСУ в системе «Платформа обратной связи»;
* Абакаров Шамиль Идрисович – начальник отдела строительства, архитектуры и земельным вопросам;
* Исаев Исак Набигуллаевич – начальник отдела ЖКХ;
* Османова Убайдат Мухтаровна – начальник отдела экономики и инвестиционной политики;
* Исаева Ханум Набигуллаевна – начальник МКУ «Управление образования»;
* Махдиева Зайнаб Абидовна – директор МКУК «СМКДЦ»;
* Магомедов Раджаб Расулович - главный специалист–зоотехник Управления сельского хозяйства;
* Зулпикаров Курбан Зулпикарович – главный специалист по IT-технологиям и связям со СМИ;
* Хасбулатов Гусейн Ахмедович – главный специалист – агроном Управления сельского хозяйства;
* Магомедов Абдурахман Расулович – ведущий специалист отдела ЖКХ
* Багомедов Шамиль Магомедшапиевич – ведущий специалист отдела экономики и инвестиционной политики;

1. Утвердить Положение о МЦУ *(прилагается)*.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Умарова З.Б. – заместителя Главы Администрации МР «Сергокалинский район».

**Глава М. Омаров**

*Приложение*

*к постановлению Администрации*

*МР «Сергокалинский район»*

*от 30.07.2021 г. №154*

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Муниципальном центре управления МР «Сергокалинский район»**

1. **Общие положения и задачи**
2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:
3. 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.
4. 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.
5. «BI ЦУР РФ» (Тепловая карта) - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:
6. формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;
7. мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;
8. формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;
9. 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;
10. мониторинга результатов работы ответственных получателей;
11. 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.
12. 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).
13. Обращения - предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.
14. Муниципальный центр управления (далее - МЦУ) является проектным офисом, осуществляющим следующие задачи:
15. 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
16. МР «Сергокалинский 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;
17. оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;
18. 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;
19. 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;
20. выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;
21. 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;
22. создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;
23. разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;
24. интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «BI ЦУР РФ».
25. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческих решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.
26. 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.
27. **Структура МЦУ**
28. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:
29. куратор МЦУ от Администрации местного самоуправления;
30. руководитель МЦУ;
31. ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Инцидент менеджмент»;
32. ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Платформа обратной связи»;
33. руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам.

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

1. Куратор МЦУ:
2. определяет основные направления развития МЦУ;
3. осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
4. организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием главы муниципального образования и со своим участием;
5. координирует деятельность органов местного самоуправления при подготовке к проведению мероприятий в МЦУ.
6. Руководитель МЦУ - должностное лицо органа местного самоуправления и/или подведомственного ему учреждения, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:
7. осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;
8. организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;
9. координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;
10. обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.
11. Руководители отраслевых блоков МЦУ по тематикам:
12. обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;
13. участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;
14. обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;
15. проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;
16. структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;
17. осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;
18. проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;
19. обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.
20. Ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Инцидент менеджмент»:
21. осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;
22. проводит рейтингование работы органов местного самоуправления (подразделений АМС) с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;
23. анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
24. обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».
25. Ответственный за работу Администрации местного самоуправления в системе «Платформа обратной связи»:
26. осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;
27. 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»;
28. анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Платформа обратной связи», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
29. обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы «Платформа обратной связи».
30. **Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**
31. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с администрацией муниципального образования, ответственными получателями муниципального образования, центром управления региона Республики Дагестан (далее - ЦУР).
32. МЦУ:
33. 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;
34. 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;
35. 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;

1. предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;
2. предоставляет в ЦУР аналитические материалы о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.