



**РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КАЯКЕНТСКИЙ РАЙОН»**

Ул. У.Джабраиловой, д.36, с.Новокаякент, Каякентский район, Республика Дагестан, 368560;  
8(87-248)2-13-90; e-mail: [kkentrayon@e-dag.ru](mailto:kkentrayon@e-dag.ru), <https://www.kmr05.ru>

---

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

« 02 » 08. 2021г.

№ 252

**О создании Муниципального центра управления  
Администрации МР «Каякентский 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 «Каякентский район» **постановляет:**

1. Создать проектный офис - Муниципальный центр управления Администрации МР «Каякентский район» наименование муниципального образования (далее по тексту - МЦУ).
2. Утвердить состав МЦУ:
  - Ибрагимова О.К. - заместитель Главы Администрации МР «Каякентский район», куратор МЦУ;
  - Умаров У.Ш. - руководитель аппарата Администрации МР «Каякентский район», руководитель МЦУ;
  - Алишихова Ш.Г. - пресс-секретарь Главы администрации, ответственная за работу Администрации МР «Каякентский район» в системе «Инцидент менеджмент»;
  - Расулов М.А. – нач. отдела информационных технологий Администрации МР «Каякентский район», ответственный за работу ОМСУ в системе «Платформа обратной связи»;

- Адаев У.А. – начальник отдела строительства, архитектуры, ЖКХ и земельных отношений;
- Ахмедов Г.М. – начальник отдела по обращениям граждан и общественных организаций;
- Османова З.М. – глав. специалист отдела информационных технологий;
- Гаджиев А.Ш. – ведущий специалист отдела информационных технологий;
- Гаджиева З.М. – заместитель нач. отдела экономики и планирования;
- Курбанов Ю.И. – главный специалист по информационным технологиям МКУ «Управление сельского хозяйства»;

3. Утвердить Положение о МЦУ *(прилагается)*.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Умарова У.Ш. – руководителя аппарата Администрации МР «Каякентский район».

**Глава**

**М. Эльдерханов**

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о Муниципальном центре управления МР «Каякентский район»**

### **1. 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 «ВІ 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) 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
- б) МР «Каякентский 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;
  - в) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;
  - г) 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;
  - д) 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;
  - е) выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку дорожных карт по устранению первопричин проблем обращений и сообщений, ускорение решений проблем;
  - ж) 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;
  - з) создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;
  - и) разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;
  - к) интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «ВІ ЦУР РФ».

1.3. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие 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, а также настоящим Положением.

## 2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- а) куратор МЦУ от Администрации местного самоуправления;
- 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»;
- д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам.

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.