



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КИЗИЛЮРТОВСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.08. 2021 г.

№ 103

г. Кизилюрт

О создании муниципального Центра управления МР «Кизилюртовский район»

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации (Пр-354 от 01.03.2020), Федеральными законами 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», постановлением 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», в рамках реализации Национального проекта Российской Федерации «Цифровая экономика», а также в соответствии с постановлениями Правительства Республики Дагестан от 11.11.2020 № 243 «О создании Центра управления регионом Республики Дагестан», от 24.06.2021 № 151 «Об утверждении Положения о Центре управления регионом Республики Дагестан» администрация МР «Кизилюртовский район» **постановляет:**

1. Создать проектный офис – Муниципальный центр управления МР «Кизилюртовский район» (далее - МЦУКР) для осуществления координации работ по мониторингу и обработке всех видов поступающих обращений и сообщений (жалоб) от жителей Кизилюртовского района, включая платформу обратной связи, и обработки сообщений, публикуемых жителями Кизилюртовского района в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

2. Утвердить Положение о МЦУКР согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

3. Утвердить состав МЦУКР и ответственных за отраслевые блоки в администрации МР «Кизилюртовский район» для взаимодействия с МЦУКР согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

4.Определить Муниципальное бюджетное учреждение «Пресс-центр администрации МР «Кизилюртовский район» центральным подразделением, осуществляющим реализацию единой политики при создании и функционировании МЦУКР.

5.Определить МБУ «Хозяйственное управление» администрации МР «Кизилюртовский район» подразделением, осуществляющим обеспечение эксплуатации помещений, инженерных систем жизнеобеспечения и безопасности, за исключением сетей телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в которых расположен МЦУКР.

6.Возложить функции по координации и планированию деятельности Центра управления Кизилюртовским районом на первого заместителя главы администрации МР «Кизилюртовский район» Рамазанова Р.Х.

7.Руководителям структурных подразделений администрации МР «Кизилюртовский район», подведомственных муниципальных учреждений, предприятий обеспечить предоставление необходимых сведений в МЦУКР.

8.Рекомендовать территориальным отделам (филиалам) территориальных органов федеральных органов власти, органам исполнительной власти обеспечить предоставление необходимых сведений в МЦУКР.

9.Настоящее постановление разместить в сети Интернет на официальном сайте администрации МР «Кизилюртовский район» и в газете «Вести Кизилюртовского района».

10.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Главы



Р.Б. Татарханов

ПОЛОЖЕНИЕ
о Муниципальном центре управления МР «Кизилюртовский район»

1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления МР «Кизилюртовский район» (далее – МЦУКР) в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, МР «Кизилюртовский район», постановлением 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», в рамках реализации Национального проекта Российской Федерации «Цифровая экономика», а также в соответствии с постановлениями Правительства Республики Дагестан от 11.11.2020 № 243 «О создании Центра управления регионом Республики Дагестан», от 24.06.2021 № 151 «Об утверждении Положения о Центре управления регионом Республики Дагестан», а также настоящим Положением.

1.2. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

1.2.1 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.

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

1.2.3 «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.

1.2.4 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).

1.2.5 Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные цели, задачи и права МЦУКР

2.1. Основной целью создания МЦУКР является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

2.2. МЦУКР 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 «Кизилюртовский 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 «ВІ ЦУР РФ».

2.3. В целях реализации возложенных на него задач МЦУКР имеет право:

запрашивать от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Дагестан органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан, организаций и граждан информацию по вопросам, входящим в его компетенцию;

вносить предложения по вопросам, относящимся к его компетенции, на рассмотрение главы администрации МР «Кизилюртовский район».

3. Структура, состав и организация деятельности центра управления Кизилюртовским районом

3.1. МЦУКР объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

а) куратор от администрации МР «Кизилюртовский район» ;

б) руководитель МЦУКР;

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

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

д) руководители отраслевых блоков МЦУКР по социально-значимым тематикам.

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

3.2. Куратор МЦУКР:

- а) определяет основные направления развития МЦУКР;
- б) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУКР;
- 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 МЦУКР.

3.3. Куратором является первый заместитель главы администрации МР «Кизилюртовский район».

3.4. Руководителем МЦУКР является руководитель МБУ «Пресс-центр», который наделяется полномочиями:

- а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУКР;
- 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 МЦУКР;
- г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУКР.

3.5. Ответственные за блоки 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.

3.6. Ответственный за работу администрации МР «Кизилюртовский район» в системе «Инцидент менеджмент»:

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

б) проводит рейтингование работы администрации МР «Кизилюртовский район» (ее подразделений) 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».

3.7. Ответственный за работу администрации МР «Кизилюртовский район» в системе «Платформа обратной связи»:

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

б) проводит рейтингование работы администрации МР «Кизилюртовский район» (ее подразделений) 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».

4. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУКР

4.1. МЦУКР выполняет свои функции во взаимодействии со структурными подразделениями администрации МР «Кизилюртовский район», центром управления региона Республики Дагестан (далее – ЦУР).

наименование региона

4.2 МЦУКР:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУКР в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации МР «Кизилюртовский район»;

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 МЦУКР;

– 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 МЦУКР;

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

4.3. В целях выполнения возложенных задач МЦУКР вправе:

запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУКР;

выполнять проверки реализации мероприятий по созданию и функционированию МЦУКР.

4.4. Обеспечение финансирования МЦУКР осуществляется из бюджета администрации МР «Кизилюртовский район».

Состав муниципального центра управления МР «Кизилюртовский район»
и ответственные за отраслевые блоки администрации МР «Кизилюртовский район»
для взаимодействия с муниципальным центром управления МР «Кизилюртовский район»

№	Ф.и.о.	Должность	Роль в МЦУКР
1	Рамазанов Р.Х.	Первый заместитель администрации МР «Кизилюртовский район»	Куратор
2	Исаев Ш.М.	Руководитель МБУ «Пресс-центр»	Руководитель МЦУКР
3	Муталибов И.И.	Заместитель главы администрации МР «Кизилюртовский район»	Руководитель отраслевого блока «Здравоохранение» Руководитель отраслевого блока «Социальная защита»
4	Гаджиев Х.Г.	Врио начальника «Управление образования МР «Кизилюртовский район»	Руководитель отраслевого блока «Образование»

5	Алихмаев С.Г.	Руководитель МУП «УЖКХ-СЕЗ»	Руководитель отраслевого блока «Дороги» и «Транспорт» Руководитель отраслевого блока «Жилищно-коммунальное хозяйство» Руководитель отраслевого блока «Энергетика»
6	Магомедов С.И.	Начальник отдела архитектуры, земельных и имущественных отношений	Руководитель отраслевого блока «Твердые коммунальные отходы»
7	Максудова З.А.	Заместитель начальника отдела управления делами	Ответственный за работу в Сетевом справочном телефонном узле (ССТУ)
8	Гагиева П.Ш.	Оператор компьютерного набора МБУ «Пресс-центр»	Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», Ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»
9	Испагиева Н.И.	Оператор компьютерного набора МБУ «Пресс-центр»	Аналитик
10	Алисултанова Р.Р.	Редактор МБУ «Пресс-центр»	Главный редактор