РОССИЙССКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА

АДМИНИСТРАЦИЯ УСТЬ-ДЖЕГУТИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

30.12.2021 г. Усть-Джегута № 809

**О создании Муниципального центра управления Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики**

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 Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики (далее по тексту- МЦУ).
2. Утвердить Положение о МЦУ, согласно приложению 1.
3. Утвердить перечень ответственных лиц МЦУ, согласно приложению 2
4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Усть-Джегутинского муниципального района в сети «Интернет» [www.udmunicipal.ru](http://www.udmunicipal.ru).
5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Джегутинская неделя» либо обнародовать на информационном стенде в здании администрации Усть-Джегутинского муниципального района в течение 10 дней со дня подписания.
6. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования (обнародования).
7. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации**

**Усть-Джегутинского**

**муниципального района М.А. Лайпанов**

Приложение 1 к постановлению

администрации Усть-Джегутинского

муниципального района

от 30.12.2021 № 809

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О создании Муниципального центра управления**

**Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики**

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): В Контакте, 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:

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

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

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

– 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;

– мониторинга результатов работы ответственных получателей;

– 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. Муниципального центра управления Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево - Черкесской Республики осуществляющим следующие задачи:

1.2.1. 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 Усть-Джегутинского муниципального района (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;

1.2.2. оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

1.2.3. сбор, обработку, аналитику и предоставление 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;

1.2.4. 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;

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

1.2.6. 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;

1.2.7. создание автоправил в системе «Платформа обратной связи», а также механизмов ускоренного решения в системе «Инцидент Менеджмент»;

1.2.8. разработку и подготовку предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

1.2.9. интеграцию муниципальных информационных систем в системы «Платформа обратной связи» и «BI 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 Карачаево – Черкесской Республики, а также настоящим Положением.

1.5. Место расположения МЦУ: 369300, Российская Федерация, Карачаево-Черкесская Республика, Усть-Джегутинский район, г.Усть-Джегута, улица Морозова, дом 47.

1. **Структура МЦУ**

2.1. МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

2.1.1. куратор МЦУ от администрации Усть-Джегутинского муниципального района;

2.1.2. руководитель МЦУ;

2.1.3. ответственный за работу администрации Усть-Джегутинского муниципального района в системе «Инцидент менеджмент»;

2.1.4. ответственный за работу администрации Усть-Джегутинского муниципального района в системе «Платформа обратной связи»;

2.1.5. руководители отраслевых блоков (главы СП, начальники отделов администрации Усть-Джегутинского муниципального района, директора ЖКХ и ТБО) МЦУ по социально-значимым тематикам;

2.1.6. при необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.2. Куратор МЦУ:

2.2.1. определяет основные направления развития МЦУ;

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

2.2.3. организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний и со своим участием;

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

2.3. Руководитель МЦУ должностное лицо администрации Усть-Джегутинского муниципального района, наделённое необходимыми и достаточными полномочиями для:

2.3.1. осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;

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

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

2.3.4. обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.4. Ответственный за работу администрации Усть-Джегутинского муниципального района в системе «Инцидент менеджмент»:

2.4.1. осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

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

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

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

2.4.5. организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений «Инцидент менеджмент».

2.5. Ответственный за работу администрации Усть-Джегутинского муниципального района в системе «Платформа обратной связи»:

2.5.1. осуществляет функции координатора в системе «Платформа обратной связи»;

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

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

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

2.5.5. организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений «Платформа обратной связи».

2.6. Руководители отраслевых блоков (главы СП, начальники отделов администрации Усть-Джегутинского муниципального района, директора ЖКХ и ТБО) МЦУ по тематикам:

2.6.1. обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

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

2.6.3. обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

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

2.6.5. структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

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

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

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

1. **Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ**
   1. МЦУ Усть-Джегутинский муниципальный район выполняет свои функции и является ответственным получателем, центром управления региона является Карачаево – Черкесская Республика (далее – ЦУР).

3.2 ЦУР:

3.1.1. осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе администрации Усть-Джегутинского муниципального района;

3.1.2. проводит рейтинг ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций, поступающих в адрес ответственных получателей муниципального образования;

3.1.3. 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;

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

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

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

Приложение 2 к постановлению

администрации Усть-Джегутинского

муниципального района

от 30.12.2021 № 809

**Перечень ответственных лиц Муниципального центра управления**

**Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | Лайпанов М.А. | - | глава администрации Усть-Джегутинского муниципального района, куратор Муниципального центра управления Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики; | | Каппушев К.Б. | - | заместитель главы - управделами администрации Усть-Джегутинского муниципального района, руководитель Муниципального центра управления Усть-Джегутинского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики; | | Байчорова Л.Х. | - | начальник отдела информатизации и информационной безопасности администрации Усть-Джегутинского муниципального района, ответственный за работу в системе «Платформа обратной связи»; | | Кипкеева З.Ш. | - | делопроизводитель администрации Усть-Джегутинского муниципального района, ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент». | | Руководители отраслевых блоков МЦУ  по социально-значимым тематикам: | | | | Батчаев А.Х.  Турклиев Б.У. | -  - | начальник Управления образования администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Образование»;  председатель Комитета по культуре администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Культура»; | | Узденов Ш.И. | - | председатель Комитета по Физической культуре, спорту и делам молодежи  администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Молодежная политика», «Физкультура и спорт»; | | Кубанов Б.М. | - | начальник Управления труда и социального развития администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Социальная защита»; | | Ахматьянова Ю.С. | - | начальник отдела муниципального хозяйства и архитектуры администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Дороги», «ЖКХ», «ТКО», «Энергетика»; | | Семенов Х.Ш. | - | начальник отдела земельных отношений, охраны окружающей среды и сельского хозяйства администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Экология»; | | Магометова Т.М. | - | начальник отдела социально-экономического развития и имущественных отношений администрации Усть-Джегутинского муниципального района, блок – «Транспорт»; | | Шакманов М.М. | - | главный врач РГБУЗ «Усть-Джегутинская ЦРБ», блок – «Здравоохранение». | | Члены рабочей группы: | | | | Шунгаров Х.А. | - | начальник финансового управления администрации Усть-Джегутинского муниципального района; | | Лобжанидзе Р.Ю. | - | начальник отдела гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций администрации Усть-Джегутинского муниципального района; | | Байрамуков А.Х. | - | начальник отдела по правовым вопросам администрации Усть-Джегутинского муниципального района; | | Байрамуков К.Х. | - | глава администрации Усть-Джегутинского городского поселения (по согласованию); | | Узденов Ш.Н. | - | глава администрации Джегутинского сельского поселения(по согласованию); | | Айбазов Б.А. | - | глава администрации Эльтаркачского сельского поселения(по согласованию); | | Гагуев А.У. | - | глава администрации Сары-Тюзского сельского поселения(по согласованию); | | Джириков Р.В. | - | глава администрации Важненского сельского поселения(по согласованию); | | Бахтин Н.Н. | - | глава администрации Красногорского сельского поселения(по согласованию); | | Дахчукова Э.Б. | - | глава администрации Койданского сельского поселения(по согласованию); | | Айбазов А.Х. | - | глава администрации Гюрюльдеукского сельского поселения(по согласованию). | |  |

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