



# АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЖТИНСКИЙ УЧАСТОК»

368410, Республика Дагестан, Бежтинский участок, с. Бежта  
т.: 55-23-01, 55-23-02, факс: 55-23-05; e-mail: bezhtinskiy@e-dag.ru; www.bezhhta-mo

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.07.2021г.

с. Бежта

№ 136 <sup>7</sup>

### О создании Муниципального центра Управления (далее – МЦУ) МО «Бежтинский участок»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнения пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020г. № Пр – 354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020г., пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020г. № 1844 №об утверждении Правил предоставления субсидий 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,

и.о. главы МО «Бежтинский участок»

### Постановляет:

1. Создать проектный офис - муниципальный центр управления муниципального образования «Бежтинский участок».
2. Утвердить состав Муниципального центра Управления МО «Бежтинский участок», согласно приложению №1.

3. Утвердить Положение о Муниципальном центре Управления МО «Бежтинский участок», согласно приложению №2.
4. Настоящее постановление разместить на сайте Администрации МО «Бежтинский участок» опубликовать в местной газете «Бежтинский вестник».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя Администрации МО «Бежтинский участок» Амирову З.А.

**И.о. главы МО  
«Бежтинский участок»**



**Г. Хайбулаев**

**Состав  
Муниципального центра управления МО «Бежтинский участок»**

- 1.Амирова З.А.-и.о.заместителя главы Администрации МО  
«Бежтинский участок» (куратор МЦУ);
- 2.Рамазанов М.И.-управделами (руководитель МЦУ);
- 3.Алиева С.Н.-оператор (ответственный за работу в системе  
«Инцидент-менеджмент»);
- 4.Иманалиев М.Г.-главный специалист ИТ (ответственный за работу  
в системе «Платформа обратной связи»);
- 5.Шейхмагомедов Ш.Х.-главный специалист по строительству, архитектуре  
и ЖКХ (руководитель отраслевого блока МЦУ по ЖКХ);
- 6.Анжоев М.Г.-главный специалист МКУ «Управление образования»  
(руководитель отраслевого блока по образованию);
- 7.Халитов И.М.-главный специалист по экологии  
(руководитель отраслевого блока по линии экологии).

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Муниципальном центре управления

#### Администрации МО «Бежтинский участок»

наименование муниципального образования

### 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

Администрации МО «Бежтинский участок»

наименование муниципального образования

(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

\* на усмотрение региона МЦУ может быть создан в форме рабочей группы.

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».

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, постановление Администрации МО «Бежтинский участок» №136-у от 30.07.2021г.,

(наименование правового акта, по которому создан МЦУ)  
иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан

(наименование региона)

, а также настоящим Положением.

## 2. Структура МЦУ

2.1 МЦУ объединяет в своем составе следующих ответственных лиц:

- а) куратор МЦУ от Администрации местного самоуправления<sup>\*</sup>;
- 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»<sup>\*\*</sup>;
- д) руководители отраслевых блоков МЦУ по социально-значимым тематикам<sup>\*\*\*</sup>.

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;

---

<sup>\*</sup> должностью не ниже заместителя главы администрации местного самоуправления.

<sup>\*\*</sup> при необходимости отдельные участники рабочей группы могут совмещать исполняемые ими обязанности.

<sup>\*\*\*</sup> администрация местного самоуправления вправе составлять список блоков по социально значимым тематикам исходя из их актуальности для соответствующего муниципального образования (например: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твёрдые-коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Здравоохранение», «Дороги», «Транспорт», «Социальная политика», «Экология», «Государственные и муниципальные услуги» и т.д.).

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).

наименование региона

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.