|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальный район**  **«ЛЕНСКИЙ РАЙОН»**  **Республики Саха**  **(Якутия)** | Описание: Описание: maxis | | **Саха Өрөспүүбүлүкэтин**  **«ЛЕНСКЭЙ ОРОЙУОНА»**  **муниципальнай**  **оройуона** |  | Описание: Описание: maxis | **Саха Республикатын**  **«ЛЕНСКЭЙ ОРОЙУОН»**  **муниципальнай**  **тэриллиитэ** |
| **РАСПОРЯЖЕНИЕ** | | **Дьаhал** | |
| **г.Ленск** | | **Ленскэй к.** | |
| **от «11» марта\_ 2025 года № \_ 01-04-322/5\_\_** | | | |

**О создании муниципального центра управления**

В целях дальнейшей реализации пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020, в соответствии с перечнем поручений Председателя Проектного офиса Республики Саха (Якутия) по управлению изменениями в государственном секторе по итогам заседания от 24.01.2025 и паспортом ведомственного проекта «Управление инцидентами» Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия):

1. Создать муниципальный центр управления Ленского района (далее – МЦУ).
2. Утвердить:
   1. положение о МЦУ согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;
   2. структуру и состав МЦУ согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению;
   3. функциональные роли участников проектного офиса МЦУ согласно приложению № 3.
3. Главному специалисту управления делами (Иванская Е.С.) опубликовать настоящее распоряжение в официальных средствах массовой информации.
4. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

|  |
| --- |
| **Глава А.В.Черепанов** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1  к распоряжению  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025г.  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Положение**

**o муниципальном центре управления Ленского района**

I. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Ленского района (далее – МЦУ) – проектный офис, основной целью которого является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и достоверной информацией для их принятия.

1.2. Оперативная деятельность МЦУ регулируется Координационным центром по управлению инцидентами в Республике Саха (Якутия), методологически деятельность МЦУ координируется Центром управления регионом Республики Саха (Якутия) (далее – ЦУР).

Координационный центр по управлению инцидентами в Республике Саха (Якутия) (далее – Координационный центр) – проектный офис, образованный на базе Ситуационного центра Главы Республики Саха (Якутия) и Центра управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Саха (Якутия) в целях обеспечения оперативных и согласованных действий при разрешении региональных и муниципальных инцидентов.

1.3. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 23.04.2020 № 1131 «Об организации работы по созданию и ведению аккаунтов исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) и Управления при Главе Республики Саха (Якутия) по профилактике коррупционных и иных правонарушений в социальных сетях и с сообщениями из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», распоряжением Правительства Республики Саха (Якутия) от 11.06.2021 № 541-р «О внедрении технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», для создания единого окна цифровой обратной связи», иными правовыми актами Российской Федерации и Республики Саха (Якутия), настоящим Положением.

II. Основные задачи и функции МЦУ

2.1. Основными задачами МЦУ являются:

1) управление процессами по мониторингу и обработке 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 администрацию муниципального района «Ленский район» (далее – МР), а также подведомственные учреждения и организации, в том числе через Платформу обратной связи, систему «Инцидент Менеджмент» и иные системы обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах массовой коммуникации, а также поступающие в Единую дежурно-диспетчерскую службу.

В целях организации деятельности МЦУ указанные обращения и сообщения подразделяются на:

региональный инцидент – возникшая или возникающая ситуация, сообщение о ситуации из открытых информационных источников, оказывающие влияние на жителей муниципального района (городского округа) Республики Саха (Якутия) или нескольких муниципальных районов (городских округов) Республики Саха (Якутия), требующие немедленного реагирования и оперативной отработки (разрешения) со стороны территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Саха (Якутия), исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия);

муниципальный инцидент – возникшая или возникающая ситуация, сообщение о ситуации из открытых информационных источников, оказывающие влияние на жителей не более одного муниципального района (городского округа) Республики Саха (Якутия), требующие немедленного реагирования и оперативной отработки (разрешения) соответствующими органами местного самоуправления Республики Саха (Якутия);

2) оперативное взаимодействие с подведомственными учреждениями и организациями по направлениям и тематикам региональных и муниципальных инцидентов в целях их оперативной отработки;

3) сбор, обработка, анализ и предоставление информации по региональным и муниципальным инцидентам для целей территориального и стратегического планирования развития МР, а также обеспечения информационной поддержки принятия решений;

4) выявление причин возникновения муниципальных инцидентов, разработка решений по устранению причин муниципальных инцидентов, оперативное разрешение проблем;

5) разработка рекомендаций, в том числе:

- по взаимодействию отраслевых структур администрации МР с гражданами и организациями;

- для определения приоритетов работы подведомственных учреждений и организаций;

6) формирование комплексной картины всех проблем, волнующих жителей МР на основании анализа:

- региональных и муниципальных инцидентов, поступивших в адрес органов местного самоуправления, подведомственных учреждений и организаций;

- обратной связи в формате результатов голосования и публичного слушания (общественного обсуждения);

7) мониторинг обработки региональных и муниципальных инцидентов, поступивших в адрес органов местного самоуправления, подведомственных учреждений и организаций, включающий в себя:

- анализ и структурирование их сути;

- мониторинг сроков и качества их обработки;

- сводный анализ результатов;

8) оперативное взаимодействие с Координационным центром в целях обеспечения оперативных и согласованных действий территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Республике Саха (Якутия), исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия), организаций, предприятий и учреждений Республики Саха (Якутия) при разрешении региональных и муниципальных инцидентов;

9) выработка и подготовка предложений по цифровизации процессов муниципального управления;

10) обеспечение формирования единого информационного пространства в области государственного и муниципального управления на базе информационно-аналитической системы «Ситуационный центр Главы Республики Саха (Якутия)», включая подсистему «Управление инцидентами» и иные интегрированные информационные системы в целях оперативной отработки региональных и муниципальных инцидентов;

11) выстраивание взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения, в т.ч. в целях информирования об отработке муниципальных инцидентов;

12) обеспечение проведения среди жителей МР опросов, публичных слушаний (общественных обсуждений) с использованием Платформы обратной связи.

III. Деятельность МЦУ

3.1. МЦУ:

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов решения региональных и муниципальных инцидентов;

- обеспечивает ввод данных с соблюдением требований, установленных законодательством в области защиты персональных данных, информации ограниченного доступа и иной информации охраняемой законом в региональную информационную систему по управлению инцидентами согласно регламенту работы, установленному Координационным центром;

- обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения причин региональных и муниципальных инцидентов по тематикам отраслевых блоков МЦУ.

3.2. При функционировании МЦУ:

1) выполняется анализ порядка, процесса и сроков отработки муниципальных инцидентов;

2) осуществляется внедрение рекомендаций ЦУР, в том числе по определению приоритетов работы органов местного самоуправления МР, муниципальных учреждений и подведомственных организаций, по оптимизации процессов обработки муниципальных инцидентов, повышению качества коммуникации органов муниципальной власти и жителей через средства массовой информации и средства электронной коммуникации (далее – рекомендации ЦУР).

3.3. По всем региональным и муниципальным инцидентам, сведения о которых зафиксированы в МЦУ, определяются причины их возникновения.

3.4. На основании данных о количестве новых, повторных, исполненных, просроченных и отложенных муниципальных инцидентов определяются:

1) конфликтные ситуации и ошибки при коммуникации органов местного самоуправления, подведомственных муниципальных учреждений и организаций с гражданами;

2) лучшие практики в решении проблем, послуживших основаниями для возникновения региональных и муниципальных инцидентов;

3) основные проблемные сферы и отрасли в МР.

3.5. В соответствии с рекомендациями ЦУР МЦУ могут разрабатываться дорожные карты по усовершенствованию процессов, информационному обеспечению и сопровождению деятельности органов местного самоуправления, подведомственных муниципальных учреждений и организаций в следующих целях:

1) определения приоритетов работы органов местного самоуправления, подведомственных муниципальных учреждений и организаций;

2) оптимизации сроков и порядка решения муниципальных инцидентов в соответствии с их категорией;

3) повышения качества коммуникации органов местного самоуправления, подведомственных муниципальных учреждений и организаций с жителями в социальных сетях и мессенджерах;

4) решения причин, послуживших основаниями для соответствующей категории муниципальных инцидентов, в том числе с внедрением механизмов ускоренного решения;

5) внедрения лучших практик взаимодействия органов местного самоуправления, подведомственных муниципальных учреждений и организаций с жителями в социальных сетях и мессенджерах;

6) усовершенствования процессов, внедрения цифровых технологий.

3.6. МЦУ по запросу предоставляет в Координационный центр и ЦУР соответствующие аналитические материалы о деятельности МЦУ, а также другие данные, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ.

**И.о. заместителя главы Т.В.Старыгина**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2  к распоряжению  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025г.  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Структура**

**муниципального центра управления Ленского района**

Структура муниципального центра управления Ленского района (далее – МЦУ) в качестве проектного офиса включает в себя следующих участников:

1. Глава муниципального района «Ленский район» - куратор;

2. Заместитель главы – руководитель аппарата и по работе с ОМСУ администрации МР «Ленский район» - руководитель;

3. Заместитель главы по производственным вопросам администрации МР «Ленский район» - ответственный за отраслевые направления по тематикам транспорт и дороги, жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство, строительство;

4. Заместитель главы по социальным вопросам администрации МР «Ленский район» - ответственный за отраслевые направления по тематикам образование, культура и спорт, социальная защита населения;

5. Руководитель МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба» МР «Ленский район»;

6. Главный специалист управления делами администрации МР «Ленский район» - ответственный за работу с обращениями граждан и организаций, а также за работу с Платформой обратной связи;

7. Главный специалист управления делами администрации МР «Ленский район» - ответственный за работу с системой «Инцидент Менеджмент».

**И.о.заместителя главы Т.В.Старыгина**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №3  к распоряжению  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025г.  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Функциональные роли участников** **муниципального центра управления**

**Ленского района**

1. Куратор МЦУ:

1) отвечает за организацию взаимодействия с ЦУР и Координационным центром;

2) координирует мониторинг и контроль реализации мероприятий в рамках функционирования МЦУ;

3) определяет основные направления развития МЦУ.

2. Руководитель МЦУ:

1) обеспечивает текущую деятельность МЦУ;

2) проводит анализ региональных и муниципальных инцидентов, а также предоставляет отчет о ходе их отработки;

3) осуществляет координацию взаимодействия органов местного самоуправления, подведомственных учреждений и организаций муниципального района (городского округа) с гражданами в рамках работы МЦУ;

4) обеспечивает методическое сопровождение деятельности МЦУ в соответствии с поставленными перед МЦУ задачами;

5) разрабатывает и внедряет комплекс правовой документации;

6) еженедельно предоставляет Куратору МЦУ, Координационному центру и ЦУР сводный отчет о региональных и муниципальных инцидентах, в т.ч. включающих информацию об их отработке, дополнительно по запросам указанных лиц предоставляет информацию в требуемые сроки;

7) организует проведение совещаний с участием главы муниципального района и со своим непосредственным участием, по итогам оформляет протокольные поручения.

3. Ответственные за отраслевые направления МЦУ по тематикам:

1) обеспечивают оперативную отработку муниципальных инцидентов, относящихся к курируемому отраслевому блоку;

2) обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;

3) формируют комплексную картину проблем по курируемому отраслевому направлению и вырабатывают рекомендации по недопущению возникновения инцидентов в дальнейшем;

4) осуществляют проверку и свод информации по курируемому отраслевому направлению;

5) определяют причины проблем для снижения количества инцидентов по курируемому отраслевому направлению;

6) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества отработки инцидентов, поступающих по различным каналам связи;

7) проводят сбор, анализ и предоставление Руководителю МЦУ информации об удовлетворенности граждан результатами отработки инцидентов;

8) формируют дорожные карты по устранению причин возникновения инцидентов по курируемому отраслевому направлению.

4. Руководитель Единой дежурно-диспетчерской службы:

1) осуществляет координацию и обеспечивает отработку муниципальных инцидентов, поступивших через Единую дежурно-диспетчерскую службу;

2) анализирует муниципальные инциденты, поступившие через Единую дежурно-диспетчерскую службу, выявляет причины и факторы роста количества инцидентов;

3) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление Руководителю МЦУ отчетности по муниципальным инцидентам, поступившим через Единую дежурно-диспетчерскую службу.

5. Ответственный за работу с обращениями граждан и организаций, за работу с Платформой обратной связи:

1) осуществляет координацию и обеспечивает отработку обращений граждан и организаций, а также муниципальных инцидентов, поступивших через Платформу обратной связи;

2) анализирует обращения и муниципальные инциденты, поступившие через Платформу обратной связи, выявляет причины и факторы роста количества обращений и инцидентов;

3) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление Руководителю МЦУ отчетности по обращениям граждан и организаций, а также муниципальным инцидентам, поступившим через Платформу обратной связи;

4) осуществляет функции Муниципального уполномоченного в целях проведения опросов, публичных слушаний (общественных обсуждений) через Платформу обратной связи по вопросам, относящимся к компетенции муниципального района;

5) обеспечивает подключение к Платформе обратной связи и координирует деятельность Муниципальных уполномоченных администраций поселений в целях проведения опросов, публичных слушаний (общественных обсуждений) через Платформу обратной связи по вопросам, относящимся к компетенции поселения.

6. Ответственный за работу с системой «Инцидент Менеджмент»:

1) осуществляет координацию и обеспечивает отработку региональных и муниципальных инцидентов, поступивших через систему «Инцидент Менеджмент»;

2) анализирует региональные и муниципальные инциденты, поступившие через систему «Инцидент Менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества инцидентов;

3) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление Руководителю МЦУ отчетности по региональным и муниципальным инцидентам, поступившим через систему «Инцидент Менеджмент».

4) обеспечивает выстраивание проактивной информационной повестки и взаимодействия с муниципальными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения по вопросам деятельности МЦУ;

5) координирует работу по формированию и сопровождению системы официальных страниц органов местного самоуправления, подведомственных учреждений и организаций в социальных сетях;

6) обеспечивает информационное освещение деятельности МЦУ;

7) обеспечивает взаимодействие с жителями в социальных сетях.

**И.о.заместителя главы Т.В.Старыгина**