Проект

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_\_\_\_\_

**О создании Координационного центра по рассмотрению обращений участников специальной военной операции и членов их семей**

В целях обеспечения оперативного взаимодействия и координации деятельности региональных органов власти при реагировании на обращения и жалобы, поступившие от лиц, участвующих в специальной военной операции, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции постановляю:

1. Создать Координационный центр по рассмотрению обращений участников специальной военной операции и членов их семей, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции на базе государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – Координационный центр).
2. Определить ответственным по созданию, функционированию и организационно-техническому обеспечению деятельности Координационного центра Министерство цифрового развития Республики Дагестан.
3. Утвердить прилагаемое Положение о Координационном центре по рассмотрению обращений участников специальной военной операции и членов их семей, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции, согласно приложению.
4. Установить, что субъектами Координационного центра являются органы исполнительной власти Республики Дагестан.
5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан осуществлять взаимодействие с Координационным центром.
6. Министерству цифрового развития Республики Дагестан разработать и внедрить в деятельность субъектов и участников Координационного центра информационную систему для оперативного обмена информацией о поступивших обращениях участников СВО и этапах их рассмотрения.
7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Председатель Правительства****Республики Дагестан** | **А. Абдулмуслимов** |

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Правительства РД

от «\_\_\_\_» августа 2025 года № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о Координационном центре по рассмотрению обращений участников специальной военной операции и членов их семей, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о порядке работы Координационного центра по рассмотрению обращений участников специальной военной операции и членов их семей, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции разработано в целях обеспечения оперативного взаимодействия и координации деятельности региональных органов власти при реагировании на обращения и жалобы, поступившие от лиц, участвующих в специальной военной операции, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции (далее соответственно – Положение о Координационном центре, участники СВО и члены их семей).

1.2. Координационный центр по рассмотрению обращений участников специальной военной операции и членов их семей, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции (далее – Координационный центр) в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Конституцией Республики Дагестан, законами Республики Дагестан, указами и распоряжениями Главы Республики Дагестан, иными нормативными правовыми актами Республики Дагестан, а также настоящим Положением.

1.3. Целью функционирования Координационного центра является обеспечение всестороннего и качественного рассмотрения обращений:

- участников СВО и членов их семей;

- ветеранов СВО и членов их семей;

- членов семей погибших участников СВО.

1.4. Координационный центр создан постановлением Правительства Республики Дагестан на базе государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – ГАУ РД «МФЦ в РД»).

1.5. Обращения участников СВО и членов их семей принимаются:

- по телефону горячей линии;

- через платформу обратной связи.

1.6 Координационный центр в своей деятельности взаимодействует с:

- субъектами Координационного центра (органы исполнительной власти Республики Дагестан.);

- участниками Координационного центра (органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан );

- и иными органами и организациями, не участвующими в работе Координационного центра (при необходимости).

1.7 Координационный центр не подменяет другие подразделения, а ориентирует деятельность органов исполнительной власти на достижение запланированных целей по рассмотрению обращений участников СВО и членов их семей.

1. **СТРУКТУРА КООРДИНАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

2.1. Руководство Координационным центром осуществляется ГАУ РД «МФЦ в РД».

2.2. Количество штатных единиц задействованных при осуществлении функций Координационного центра устанавливается в соответствии с приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД».

2.4. К решению разовых задач (в случае резкого увеличения нагрузки в связи с чрезвычайными обстоятельствами, наступившими в регионе, по поручению Правительства РД и т.д.) возможно привлечение к работе в Координационном центре внештатных специалистов, волонтеров или организации на договорной основе.

1. **ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ КООРДИНАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

3.1. Основными задачами Координационного центра являются:

3.1.1. координация деятельности региональных органов власти при реагировании на обращения и жалобы, поступившие от лиц, участвующих в специальной военной операции, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции;

3.1.2. обеспечение оперативного взаимодействия между участниками и субъектами Координационного центра в вопросах рассмотрения обращений, поступивших от лиц, участвующих в специальной военной операции, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции, в рамках заключенных соглашений между Координационным центром и субъектами, в том числе участниками;

3.1.3. централизация и систематизация информации об обращениях и жалобах, а также мерах реагирования на обращения участников СВО и членов их семей;

3.1.4. контроль за своевременным реагированием субъектами и участниками Координационного центра на обращения, поступившие от лиц, участвующих в специальной военной операции, ветеранов специальной военной операции и членов их семей, а также членов семей погибших участников специальной военной операции.

3.2. Основными функциями Координационного центра являются:

3.2.1. прием, регистрация и учет обращений участников СВО и членов их семей в информационной системе;

3.2.1. перенаправление зарегистрированных в информационной системе обращений на рассмотрение органам исполнительной власти и органам местного самоуправления по подведомственности;

3.2.3. анализ своевременности исполнения субъектами и участниками Координационного центра полученных обращений;

3.2.4. повторное перенаправление обращений в уполномоченный орган в случае ненадлежащего рассмотрения первичного обращения со стороны субъектов и участников Координационного центра;

3.2.5. систематизация и анализ проведенной субъектами и участниками Координационного центра работы с последующим направлением информации о потребностях участников СВО и членов их семей в Администрацию Главы и Правительства Республики Дагестан;

3.2.6. взаимодействие с иными государственными органами, общественными организациями и другими структурами по вопросам обратившихся участников СВО;

3.2.7. ведение нормативно-справочной информации, относящейся к функциям Координационного центра;

3.2.8. обеспечение в пределах своей компетенции защиты сведений, составляющих государственную тайну, и иных сведений ограниченного распространения.

**4. ПРАВА КООРДИНАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

4.1.Координационный центр для решения возложенных на него задач имеет право:

4.1.1. запрашивать в установленном порядке от субъектов и участников Координационного центра информацию (материалы) по вопросам, входящим в компетенцию Координационного центра в соответствии с настоящим Положением;

4.1.2. вносить предложения по вопросам, входящим в компетенцию Координационного центра, в виде проектов.

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СУБЪЕКТОВ И УЧАСТНИКОВ**

5.1. Субъекты и участники должны иметь личные кабинеты в специализированной информационной системе, а также обеспечивать оперативное рассмотрение поступивших обращений.

5.2. Заносить в информационную систему обращения, полученные непосредственно ведомством от участников СВО, в том числе и через Платформу обратной связи.

5.3. Рассматривать обращения и отвечать в установленные настоящим Положением сроки, информировать заявителя о результатах.

5.4. Подгружать в информационную систему результат рассмотрения обращения.

5.5. В обязательном порядке придавать ответу статус: «промежуточный» или «окончательный».

5.6. Перенаправлять обращения от участников СВО в соответствующий орган исполнительной власти Республики Дагестан, администрацию муниципального образования Республики Дагестан, иную организацию, через информационную систему, в случае поступления обращения не по подведомственности.

5.7. Принимать все возможные, в рамках своих компетенций, меры для всестороннего реагирования на обращения и жалобы участников СВО с целью их скорейшего разрешения.

**6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ СУБЪЕКТАМИ И УЧАСТНИКАМИ КООРДИНАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

6.1 Обращения рассматриваются в течение 15 рабочих дней с момента регистрации в информационной системе.

6.2 Ответы на обращения предоставляются субъектами и участниками Координационного центра тем же способом, которым обращения были поданы.

6.3 Обращения, поступившие не по подведомственности или затрагивающие вопросы совместной компетенции субъектов и участников Координационного центра, перенаправляются по подведомственности в течение 5 дней.

6.4 Ответ, направленный заявителю, в обязательном порядке подгружается субъектами и участниками Координационного центра в информационную систему.

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

7.1. Субъекты и участники Координационного центра несут ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений участников СВО и членов их семей в соответствии с разделом 6 настоящего Положения о Координационном центре.

7.2. Субъекты и участники Координационного центра не несут ответственность за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными соответствующими документами.