



АДМИНИСТРАЦИЯ  
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 01.08.2025 г. № 530

О создании муниципального центра управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области

Администрация Котельниковского муниципального района Волгоградской области постановляет:

1. Создать муниципальный центр управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – МЦУ) и утвердить его состав согласно приложению.
2. Утвердить прилагаемое Положение о муниципальном центре управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области.
3. Руководителям структурных подразделений администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области, указанным в приложении к настоящему постановлению, в срок до 01.08.2025 г. назначить ответственных специалистов для оперативного взаимодействия с МЦУ по соответствующим направлениям (отраслевым блокам).
4. Определить место расположения МЦУ: Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Ленина, д. 9.
5. Признать утратившим силу постановление администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области от 25.04.2022 г. № 304 «О создании муниципального центра управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области».
6. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Котельниковского муниципального района Волгоградской области Мельникова А.С.
7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Котельниковского  
муниципального района  
Волгоградской области

С.Ф. Тыщенко

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к постановлению администрации  
Котельниковского муниципального  
района Волгоградской области  
от 01.08.2025 г. № 530

**СОСТАВ**  
муниципального центра управления Котельниковского муниципального  
района Волгоградской области

№ п/п	Наименование должности	Функция в муниципальном центре управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области
1	2	3
1.	Мельников Александр Стефанович – первый заместитель главы Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	куратор МЦУ
2.	Быкова Анна Валерьевна – начальник отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	руководитель МЦУ
3.	Голова Наталья Александровна – начальник отдела образования администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Образование»
4.	Ясенкова Светлана Анатольевна – начальник отдела по социальной политике администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Социальная защита»
5.	Савинова Лариса Владимировна – заместитель начальника отдела капитального строительства, архитектуры и ЖКХ администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Жилищно-коммунальное хозяйство»;
6.	Топала Виктория Сергеевна – главный специалист отдела по делам ГО и ЧС и жизнеобеспечению населения администрации Котельниковского муниципального района;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Твердые коммунальные отходы»

1	2	3
7.	Денисова Надежда Алексеевна – ведущий специалист отдела капитального строительства, архитектуры и ЖКХ администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за отраслевой блок по тематике «Энергетика» (в том числе вопросы газоснабжения);
8.	Пронин Сергей Николаевич – консультант отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», размещение информации в социальных сетях, взаимодействие с масс-медиа
9.	Пронин Сергей Николаевич – консультант отдела по организационным и общим вопросам администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области;	ответственный за работу на Платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»
10.	Работники администрации Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района Волгоградской области (по согласованию);	сотрудники отраслевых блоков по тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство», «Твердые коммунальные отходы», «Энергетика», «Образование», «Дороги», «Транспорт», «Социальная защита»

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Котельниковского муниципального  
района Волгоградской области  
от 01.08.2025 г. № 530

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о муниципальном центре управления Котельниковского муниципального  
района Волгоградской области

**1. Общие положения**

**1.1. В настоящем Положении используются следующие понятия:**

«Единый портал» - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая функции, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг ( осуществление функций)»;

«Платформа обратной связи» - подсистема Единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах субъекта Российской Федерации, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

«Система «Медиалогия Инцидент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм, иных ресурсов электронной массовой коммуникации;

«Центр компетенций» - автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», осуществляющая деятельность по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях, выполняющая функции оператора информационных и информационно-аналитических систем, цифровых

сервисов, созданных и эксплуатируемых для создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, создания и функционирования аналогичных центров в муниципальных образованиях;

«Проектный офис» - координационный орган, обеспечивающий методологическое и организационное сопровождение, планирование, формирование сводной отчетности по предмету деятельности, в состав которого входят представители органов местного самоуправления с возможностью привлечения иных организаций;

«Центр управления регионом в Волгоградской области» – региональный проектный офис, создание и деятельность которого регламентируется постановлением Губернатора Волгоградской области от 01.12.2020 г. № 755 «О создании Центра управления регионом в Волгоградской области»;

«Тепловая карта» - информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений «ВИ: ЦУР РФ» (далее - ИАС «ВИ: ЦУР РФ»), предназначенная для:

формализации и структурирования обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам обратной связи;

мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через платформу обратной связи, другие интегрированные каналы обратной связи;

формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и юридических лиц, структурированных по функциональным обязанностям органов и организаций в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений органов и организаций;

мониторинга результатов работы органов и организаций;

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;

«Сообщения» - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

«Обращения» - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в органы и организации.

Сообщения, направляемые гражданами и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в

значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

«Социально – значимые тематики» - здравоохранение, жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, дороги, транспорт, социальная защита;

«Механизм ускоренного решения» - совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения граждан и юридических лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в срок менее 30 календарных дней;

«План мероприятий («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи» - карта решения проблем, представленная в виде схемы и последовательно изложенного перечня мероприятий, направленных на устранение причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества, а также сокращение сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан и юридических лиц по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц исполнительных органов местного самоуправления.

1.2. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы муниципального центра управления Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – МЦУ).

1.3. МЦУ – проектный офис, создание и координация деятельности которого осуществляется центром компетенций и регламентируется настоящим Положением, осуществляющий:

координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в администрацию Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – местная администрация) и муниципальные учреждения, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

координацию взаимодействия местной администрации и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети,

мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности муниципального центра управления;

обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ через взаимодействие с органами и юридическими лицами;

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – муниципальный район);

предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Волгоградской области.

1.4. Координация работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений осуществляется путем:

анализа поступающих обращений и сообщений;

структурирования и формализации обращений и сообщений (при необходимости);

контроля сроков и качества обработки обращений и сообщений;

контроля за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращении (сообщении);

сбора информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;

сводного анализа результатов обработки обращений и сообщений;

методического сопровождения деятельности отраслевых (функциональных) органов местной администрации и организаций по оптимизации процессов обработки обращений и сообщений в части сроков и порядка их рассмотрения, по повышению качества взаимодействия отраслевых (функциональных) органов местной администрации и организаций в обработке сообщений, публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

1.5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, а также настоящим Положением.

## 2. Основная цель и задачи МЦУ

2.1. Основная цель МЦУ – повышение удовлетворенности жителей муниципального района посредством создания, внедрения, сопровождения и развития надежной автоматизированной программно-технической и коммуникационной среды, обеспечение контроля над решением проблем жителей муниципального района и получением ими качественных и своевременных ответов на обращения и сообщения.

2.2. Задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

анализ поступивших обращений и сообщений граждан и юридических лиц, в адрес местной администрации и муниципальных организаций;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по всем каналам связи;

сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес местной администрации и подведомственных организаций;

обратной связи в формате результатов опроса, голосования и общественного обсуждения;

работы местной администрации и подведомственных организаций для отчета главе Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее – глава муниципального района);

3) оперативное взаимодействие с ответственными руководителями структурных подразделений местной администрации и муниципальных организаций по сферам деятельности и тематикам обращений и сообщений;

4) формирование сводных аналитических данных, необходимых для планирования, подготовки, принятия и реализации управленческих решений в координируемых социально-значимых блоках (сферах деятельности);

5) формирование рекомендаций по взаимодействию местной администрации и муниципальных организаций с гражданами и юридическими лицами;

6) выработка рекомендаций для определения приоритетов работы местной администрации;

7) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном районе оптимизированных регламентов, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

8) разработка и подготовка предложений по автоматизации и цифровизации процессов муниципального управления;

9) интеграция муниципальных информационных систем в подсистеме «Платформа обратной связи».

### 3. Права и функции МЦУ

3.1. МЦУ для осуществления возложенных на него задач имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращений и сообщений документы и материалы, статистические данные, аналитические справки и другие материалы от структурных подразделений местной администрации, муниципальных

организаций по вопросам, связанным с обращениями и сообщениями.

3.2. МЦУ осуществляет следующие функции:

1) организует работу по сбору, анализу и систематизации поступающих обращений и сообщений по всем каналам связи;

2) обеспечивает взаимодействие с Центром управления регионом в Волгоградской области в рамках компетенции муниципального района;

3) обеспечивает работу муниципального района в системе «Медиалогия Инцидент» и Платформе обратной связи;

4) проводит анализ обращений и сообщений, поступивших в местную администрацию и структурные подразделения местной администрации, подведомственные организации посредством системы «Медиалогия Инцидент» и Платформы обратной связи;

5) осуществляет контроль соблюдения сроков и качества обработки обращений и сообщений, поступающих по указанным каналам связи;

6) на основании анализа поступающих обращений и сообщений:

изучает причинно-следственные связи, лежащие в основе обращений и сообщений; разрабатывает предложения в план мероприятий («дорожная карта») по устранению источников и причин регулярно повторяющихся обращений и сообщений;

вносит предложения по оптимизации процесса рассмотрения регулярно повторяющихся обращений с целью формирования механизма, ускоренного решения проблем (рассмотрение менее 30 календарных дней);

размещает актуальный информационный контент, связанный с ключевыми сферами деятельности муниципального района, в том числе посредством автоматизированной системы публикации постов «Госпаблики»;

7) проводит сбор и анализ информации об удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и сообщений;

8) проводит общественные обсуждения, опросы и голосования по вопросам местного значения на Платформе обратной связи;

9) формирует и ежеквартально предоставляет в Центр управления регионом в Волгоградской области отчет об эффективности работы местной администрации, подведомственных организаций с обращениями и сообщениями граждан и юридических лиц по социально-значимым блокам;

10) предоставляет по запросу Центра управления регионом в Волгоградской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

11) осуществляет иные функции, необходимые для эффективного функционирования МЦУ.

#### 4. Организация деятельности МЦУ

##### 4.1. Структура МЦУ:

1) Куратор:

определяет основные направления развития МЦУ;

координирует деятельность структурных (отраслевых) подразделений местной администрации и МЦУ в соответствии с разграничением полномочий;

привлекает к работе МЦУ представителей заинтересованных структурных (отраслевых) подразделений местной администрации, а также иных организаций;

осуществляет общую координацию деятельности участников МЦУ, в том числе координацию процессов межведомственного взаимодействия;

утверждает показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУ, и несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ;

согласовывает планы работы МЦУ и утверждает отчетные документы;

осуществляет общий контроль за деятельностью МЦУ;

отвечает за организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом в Волгоградской области.

2) Руководитель:

осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ;

отвечает за достижение основных показателей работы МЦУ;

готовит предложения по формированию Плана мероприятий по развитию МЦУ и обеспечивает его ежегодную актуализацию;

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

несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности МЦУ;

организует сбор, анализ и систематизацию обращений и сообщений, поступающих по всем каналам связи;

обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3) Ответственные за отраслевые блоки:

обеспечивают организацию работы курируемого отраслевого блока;

обеспечивают представительство курируемого отраслевого блока в МЦУ;

обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;

обеспечивают разработку паспортов проектов (программ)/ планов мероприятий («дорожных карт») по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

обеспечивают подготовку отчетов о ходе реализации проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

представляют руководителю МЦУ информацию для подготовки сводных планов и отчетов;

осуществляют подготовку отчетов о реализации мероприятий по внедрению рекомендаций МЦУ;

определяют специалистов отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

несут персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ по направлениям деятельности отраслевых блоков.

4) Ответственный за работу в системе «Инцидент менеджмент», размещение информации в социальных сетях, взаимодействие с масс-медиа.

5) Ответственный за работу в подсистеме «Платформа обратной связи».

4.2. Состав МЦУ определяется приложением к настоящему Положению.

4.3. МЦУ:

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений;

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений и сообщений;

осуществляет автоматический анализ по заданным критериям проблемы, представляет результаты анализа куратору МЦУ;

осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков;

обеспечивает оценку деятельности местной администрации, ее структурных подразделений, а также подведомственных организаций в соответствии со следующими критериями: количество обращений и сообщений, скорость реагирования на обращения и сообщения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении (сообщении);

выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением и иными нормативными правовыми актами.

4.4. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВИ: ЦУР РФ» (ИАС «ВИ: ЦУР РФ»), а также показателей выполнения национальных программ (проектов), федеральных и ведомственных проектов, реализуемых в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204.