



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫСЕ
КУЖЕНЕР
МУНИЦИПАЛ РАЙОНЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ**

ПУНЧАЛ

**АДМИНИСТРАЦИЯ
КУЖЕНЕРСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 ноября 2025 г. № 485

**О создании рабочей группы «Муниципальный центр управления
Куженерского муниципального района Республики Марий Эл»**

В соответствии с Федеральным законом от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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» в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально – экономического и общественно – политического развития, оптимизации механизмов управления и его совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан Администрация Куженерского муниципального района Республики Марий Эл п о с т а н о в л я е т :

1. Создать рабочую группу «Муниципальный центр управления Куженерского муниципального района Республики Марий Эл» (далее - рабочая группа).

2. Утвердить:

2.1. Положение о рабочей группе согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2.2. Состав рабочей группы согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Обнародовать настоящее постановление и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале Республики Марий Эл, расположенному по электронному адресу: <http://mari-el.gov.ru/municipality/kuzhener/>, разместить в сетевом издании «ВМарийЭл» (доменное имя NEWSMARIEL.RU), расположенном по электронному адресу: <https://newsmariel.ru/docs/>.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
Куженерского
муниципального района



С.П.Сидоркин

Приложение № 1
Утверждено
постановлением Администрации
Куженерского муниципального района
Республики Марий Эл
от 28 ноября 2025 г. № 485

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе «Муниципальный центр управления
Куженерского муниципального района Республики Марий Эл»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цель, задачи, права, функции, организацию работы рабочей группы «Муниципальный центр управления Куженерского муниципального района Республики Марий Эл».

1.2. Рабочая группа «Муниципальный центр управления Куженерского муниципального района Республики Марий Эл» (далее – МЦУ) осуществляет:

а) координацию работ по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления Куженерского муниципального района Республики Марий Эл и муниципальные учреждения (далее - ответственные получатели) 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;

б) координацию взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

в) обеспечение координации деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл (далее - администрация), подведомственных им организаций по решению вопросов, связанных с ведением официальных страниц;

г) обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами Куженерского муниципального района;

д) предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Куженерского муниципального района Республики Марий Эл (далее – муниципальное образование);

е) обеспечение взаимодействия органов местного самоуправления муниципального образования с Центром управления регионом Республики Марий Эл;

ж) планирование и достижение целевых показателей, рекомендуемых Центром управления регионом Республики Марий Эл.

1.3. В настоящем Положении используются понятия, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 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» (далее по тексту - постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844), а также иными правовыми актами Российской Федерации, Республики Марий Эл.

1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Марий Эл, а также настоящим Положением.

2. Основные цели и задачи деятельности МЦУ

2.1. Основной целью создания МЦУ является повышение эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально - экономического и общественно – политического развития, оптимизации механизмов управления и его совершенствования для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан в рамках следующих функций:

а) координация обратной связи с жителями муниципального образования;

б) обеспечение информирования жителей муниципального образования о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти;

в) обеспечение мониторинга информационного поля муниципального образования и нивелирования информационных рисков.

2.2. Основными задачами деятельности МЦУ являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций муниципального округа;

- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным 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;
- б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:
 - обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления муниципального образования и подведомственных им организаций;
 - обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
 - работы органов местного самоуправления муниципального образования и подведомственных им организаций для отчета руководству органа местного самоуправления муниципального образования;
 - конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления муниципального образования и подведомственных им организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;
- в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления муниципального образования и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;
- г) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;
- д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии ответственных получателей с гражданами и организациями;
- е) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования;
- ж) проведение образовательных семинаров в сфере деятельности МЦУ;
- з) разработка материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и организаций;
- и) координация формирования и сопровождения системы официальных страниц (групп) в социальных сетях;
- к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций.

2.3. В рамках своей деятельности МЦУ:

участвует в рейтинговании отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций муниципального образования по количеству, срокам рассмотрения и полноте реагирования

по существу на обращения, сообщения граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов и организаций в муниципальном образовании посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по вопросам, связанным с цифровой трансформацией в муниципальном образовании;

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

обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первоначальных причин обращений и сообщений по отраслевым тематикам.

2.4. МЦУ имеет право:

а) запрашивать и получать информацию от отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

б) давать разъяснения, оказывать методическую и консультационную помощь отраслевым (функциональным) органам администрации и подведомственным ей организациям по вопросам, отнесенным к полномочиям МЦУ;

в) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям: обратная связь, обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

г) привлекать по согласованию для участия в работе МЦУ представителей органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, иных организаций и лиц;

д) создавать в установленном порядке временные рабочие группы для подготовки предложений, проектов нормативных правовых актов по вопросам, относящимся к полномочиям МЦУ;

е) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

ж) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, у Центра управления регионом Республики Марий Эл.

3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- куратора МЦУ;
- руководителя МЦУ;
- ответственного за работу в системе «Инцидент Менеджмент»;
- ответственного за работу на платформе обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе»;
- ответственного за ведение официальных страниц в муниципальном образовании;
- руководителей отраслевых блоков по социально — значимым тематикам;
- представителя Центра управления регионом Республики Марий Эл (по согласованию).

Куратор МЦУ определяется главой администрации муниципального образования из числа должностных лиц, замещающих должности не ниже заместителя главы администрации муниципального образования.

Руководитель МЦУ определяется главой администрации муниципального образования из числа муниципальных служащих или сотрудников муниципальных учреждений, организаций.

Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент», ответственный за работу на платформе обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе» (далее - ПОС), ответственный за ведение официальных страниц в муниципальном образовании определяются руководителями органов местного самоуправления и муниципальных учреждений.

Руководителями отраслевых блоков по социально – значимым тематикам являются руководители отраслевых (функциональных) органов администрации, структурных подразделений администрации, подведомственных им организаций по соответствующим направлениям деятельности.

3.2. В МЦУ формируются отраслевые блоки по следующим социально-значимым тематикам:

- жилищно-коммунальное хозяйство;
- дороги;
- транспорт;
- образование;
- культура;
- спорт;
- безопасность.

По дополнительным тематикам:

- имущество;
- экономика.

В результате анализа деятельности МЦУ отраслевые блоки могут быть изменены путем внесения изменений в настоящее Положение.

3.3. Куратор МЦУ:

- а) определяет основные направления развития МЦУ;
- б) осуществляет организационное обеспечение деятельности МЦУ;
- в) осуществляет координацию деятельности администрации, отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им учреждений при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;
- г) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний по вопросам деятельности МЦУ, в том числе с участием главы администрации муниципального образования;
- д) осуществляет иные полномочия, связанные с деятельностью МЦУ.

3.4. Руководитель МЦУ:

- а) обеспечивает разработку нормативных правовых актов, необходимых для обеспечения функционирования МЦУ и выполнения стоящих перед МЦУ задач;
- б) обеспечивает организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом Республики Марий Эл;

в) предоставляет отчетность, в том числе автоматизированную, по оценке эффективности МЦУ, по запросам Центра управления регионом Республики Марий Эл;

г) обеспечивает решение других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

3.5. Ответственный за работу в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент»:

а) координирует работу по реагированию на жалобы и обращения пользователей социальных сетей, в системе ПОС и «Инцидент-менеджмент»;

б) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент» и на ПОС;

в) проводит рейтингование работы администрации, отраслевых (функциональных) органов администрации и подведомственных им организаций по количеству, качеству, скорости и полноте реагирования на обращения и сообщения в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

г) анализирует поступающие сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества сообщений;

д) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчета по сообщениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент», ПОС руководителю МЦУ.

3.6. Ответственный за ведение официальных страниц в муниципальном образовании курирует работу по ведению, контентному наполнению и распространению информационных материалов на официальных информационных ресурсах органов местного самоуправления в социальных сетях.

3.7. Руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам:

а) обеспечивают представительство отраслевого блока в МЦУ;

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

в) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования;

г) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

д) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

е) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций, результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

ж) готовят сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций по запросам руководителя МЦУ либо Центра управления регионом Республики Марий Эл;

з) участвуют в подготовке и проведении совещаний по вопросам деятельности МЦУ;

и) обеспечивают достижение целевых показателей, рекомендуемых Центром управления регионом Республики Марий Эл в части своей отраслевой тематики;

к) участвуют в подготовке отчётов о ходе реализации проектов (программ) по тематикам деятельности МЦУ;

л) осуществляют взаимодействие с отраслевыми (функциональными) органами администрации и подведомственными им организациями по вопросам:

- трансформации процессов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

- разработки информационных материалов для ответа на обращения и сообщения граждан и организаций;

- анализа причин возникновения проблем, вызвавших обращения и сообщения граждан и организаций;

- актуализации «дорожных карт» по решению проблем, в наибольшей степени волнующих граждан и организаций.

3.8. При необходимости, в соответствии с правовым актом администрации, отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

3.9. Необходимость назначения дополнительных участников в целях создания и функционирования МЦУ определяется куратором МЦУ.

4. Деятельность МЦУ

4.1. МЦУ осуществляет мониторинг обработки обращений и сообщений граждан и организаций, включающий в себя:

- а) анализ поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес ответственных получателей муниципального образования посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- б) структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и организаций;

- в) мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- г) сбор информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений, поступающих посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- д) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций.

4.2. По итогам мониторинга обращений и сообщений граждан и организаций МЦУ формирует следующую аналитическую информацию:

- а) о количестве и предмете обращений и сообщений граждан и организаций в адрес ответственных получателей;

- б) о наличии обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- в) мониторинг работы ответственных получателей;
- г) о наличии и предмете конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации ответственных получателей с гражданами и организациями, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации.

4.3. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме аналитической записки для предоставления главе администрации муниципального образования. Периодичность подготовки аналитической записки определяется главой 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 посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) совместно с ответственными получателями муниципального образования 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;

г) предоставляет по запросу Центра управления регионом Республики Марий Эл материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ.

4.4. Куратор МЦУ, руководитель МЦУ, руководители отраслевых блоков по социально-значимым тематикам и ответственные по направлениям деятельности МЦУ работают на своих рабочих местах, что не предполагает создание отдельного структурного подразделения для реализации целей и задач по направлениям и отраслевым блокам деятельности МЦУ.

4.5. Количество сотрудников по каждому отраслевому блоку определяется исходя из количества поступающих обращений и сообщений граждан и организаций, при этом каждый из руководителей отраслевого блока МЦУ может курировать несколько тематик одновременно.

4.6. Заседания МЦУ под председательством куратора МЦУ или руководителя МЦУ проводятся по мере необходимости.

4.7. В случае нахождения участника МЦУ в отпуске, командировке или на больничном участник МЦУ имеет право уполномочить на участие в заседаниях МЦУ иное должностное лицо по согласованию с руководителем МЦУ.

4.8. Решения, принимаемые МЦУ в соответствии с его полномочиями, носят рекомендательный характер.

4.9. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет администрация муниципального образования.

Приложение № 2
Утверждено
постановлением Администрации
Куженерского муниципального района
Республики Марий Эл
от 28 ноября 2025 г. №485

СОСТАВ
рабочей группы «Муниципальный центр управления Куженерского
муниципального района Республики Марий Эл»

№ п/п	Должность, ФИО	Роль в МЦУ
1	2	3
1.	Первый заместитель главы Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Иванов Михаил Григорьевич	Куратор МЦУ
2.	Заместитель главы Администрации, руководитель аппарата Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Белоусова Ольга Юрьевна	Руководитель МЦУ
3.	Руководитель отдела архитектуры, строительства и муниципального хозяйства Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Пирогова Светлана Николаевна	Руководитель отраслевых блоков «жилищно- коммунальное хозяйство», «дороги», «транспорт»
4.	Руководитель отдела образования Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Фокина Ольга Аркадьевна	Руководитель отраслевого блока «образование»
5.	Руководитель отдела культуры Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Швецова Светлана Семеновна	Руководитель отраслевого блока «культура»
6.	Заместитель руководителя отдела молодежной политики и спорта Администрации Куженерского	Руководитель отраслевого блока «спорт»

	муниципального района Республики Марий Эл Михеев Юрий Васильевич	
7.	Руководитель отдела по делам ГО ЧС, ЕДДС и системы 112 Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Кузьминых Сергей Иванович	Руководитель отраслевого блока «безопасность»
8.	Руководитель отдела экономики Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Аблинова Елена Анатольевна	Руководитель отраслевого блока «экономика»
9.	Руководитель отдела по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Тарасов Юрий Алексеевич	Руководитель отраслевого блока «имущество»
10.	Руководитель отдела сельского хозяйства Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Семеев Владимир Игнатьевич	Руководитель отраслевого блока «сельское хозяйство»
11.	Руководитель отдела по организационной работе, делопроизводству, правовым вопросам и кадрам Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Шабалина Татьяна Александровна	Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент»
12.	Руководитель отдела по организационной работе, делопроизводству, правовым вопросам и кадрам Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Шабалина Татьяна Александровна	Ответственный за работу на платформе обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе»
13.	Руководитель отдела по информационной работе Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл Лебедев Юрий Алексеевич	Ответственный за ведение официальных страниц в муниципальном образовании
14	Руководитель Центра управления регионом Республики Марий Эл Пинаев Андрей Юрьевич	Представитель Центра управления регионом Республики Марий Эл