



**ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ЕТКУЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

20.01.2026 № 222  
с.Еткуль

Об организации Муниципального центра управления на территории Еткульского муниципального округа

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 20.03.2025 №33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 года, в целях повышения эффективности и качества принятия управленческих решений, направленных на реализацию эффективной политики в сфере социально-экономического и общественно-политического развития, руководствуясь Уставом Еткульского муниципального округа,

администрация Еткульского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Организовать Муниципальный центр управления на территории Еткульского муниципального округа.
2. Утвердить положение о Муниципальном центре управления на территории Еткульского муниципального округа (прилагается).
3. Утвердить состав межведомственной рабочей группы Муниципального центра управления на территории Еткульского муниципального округа (приложение 1).
4. Утвердить Порядок внутриведомственного и межведомственного взаимодействия по рассмотрению сообщений, поступивших в систему «Платформа обратной связи» (приложение 2).
5. Утвердить схему внутриведомственного и межведомственного взаимодействия по рассмотрению сообщений, поступивших в систему «Платформа обратной связи» в Еткульском муниципальном округе (приложение 3).
6. Признать утратившими силу:  
постановление администрации Еткульского муниципального района от

31.08.2022 г. №617 «Об утверждении Порядка внутриведомственного и межведомственного взаимодействия по рассмотрению сообщений, поступивших в систему «Платформа обратной связи»;

постановление администрации Еткульского муниципального района от 20.11.2025 г. № 1008 «Об организации Муниципального центра управления на территории Еткульского муниципального округа».

7. Отделу по связям с общественностью и информационному обеспечению администрации Еткульского муниципального округа (Ярушин М.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Еткульского муниципального округа.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Еткульского муниципального округа С.Г. Черепанову.

Глава Еткульского  
муниципального округа



Ю.В. Кузьменков

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о Муниципальном центре управления на территории Еткульского  
муниципального округа

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о муниципальном центре управления на территории Еткульского муниципального округа (далее — МЦУ) определяет задачи, цели, функции, а также порядок формирования и организации деятельности МЦУ.

2. МЦУ является межведомственной рабочей группой.

3. МЦУ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, постановлением Правительства РФ 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», законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Челябинской области, Уставом Еткульского муниципального округа, а также настоящим Положением.

4. В целях реализации настоящего Положения используются следующие понятия:

1) Платформа обратной связи – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС), обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений и обращений, поступающих ответственным получателям, проведения публичных слушаний, общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения.

2) Система «Инцидент Менеджмент» — подсистема, предназначенная для обработки сообщений жителей Челябинской области из социальных медиа (далее – ИМ).

3) Система «Госпаблики» – компонент единого окна цифровой обратной связи на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», посредством которой осуществляется автоматизированный постинг в подключенных сообществах государственных органов и органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций (далее - Система «Госпаблики»).

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 – Федеральный закон № 59-ФЗ).

5) Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ.

## II. Цель и задачи МЦУ

5. Основной целью МЦУ является повышение удовлетворенности граждан за счет повышения качества ответов на обращения и сообщения, поступающие в администрацию Еткульского муниципального округа и за счет сокращения сроков обработки их обращений и сообщений, организации контроля по решению проблемных вопросов граждан, представленных в обращениях и сообщениях, а также поддержка принятия управленческих решений администрацией Еткульского муниципального округа по оптимизации процессов муниципального управления для создания комфортных условий жизнедеятельности граждан.

6. Задачами МЦУ являются:

1) организация взаимодействия с Центром управления регионом Челябинской области (далее – ЦУР Челябинской области);

2) координация работы по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений, поступающих в администрацию Еткульского муниципального округа, отраслевые (функциональные) органы администрации Еткульского муниципального округа, муниципальные учреждения и предприятия, в том числе с использованием информационных систем «Платформа обратной связи», «Инцидент менеджмент»;

3) оперативное взаимодействие с ответственными получателями по направлениям и тематикам обращений и сообщений;

4) настройка автоправил и автокоординации, а также механизмов ускоренного решения в личном кабинете организации в системе ПОС;

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

6) мониторинг и аналитика 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;

7) проведение публичных слушаний, общественных обсуждений на базе системы ПОС;

8) проведение опросов, голосований по проектам, реализация которых планируется на территории Еткульского муниципального округа, с целью

изучения и формирования общественного мнения, направленного на решение управленческих задач;

9) выработка рекомендаций по повышению эффективности взаимодействия с населением в информационных системах обратной связи;

10) предоставление по запросу ЦУР Челябинской области материалов, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

11) предоставление в ЦУР Челябинской области аналитических материалов о реализации проектов (программ) по функциям и тематикам деятельности МЦУ;

12) предоставление в ЦУР Челябинской области отчетных данных в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 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».

7. В рамках решения задач, указанных в пункте 6 настоящего Положения, МЦУ реализует следующие мероприятия:

1) анализ поступающих обращений и сообщений;

2) структурирование и формализация обращений и сообщений (при необходимости);

3) организация работы администрации Еткульского муниципального округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, муниципальных учреждений и предприятий по подготовке ответов на обращения и сообщения жителей;

4) контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений;

5) контроль за полнотой и качеством решения вопросов, поставленных в обращениях и сообщениях;

6) сбор информации об удовлетворенности граждан результатами обработки их обращений и сообщений;

7) сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений, формирование комплексной оценки проблемных вопросов;

8) формирование оценки работы администрации Еткульского муниципального округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, муниципальных учреждений и предприятий в том числе рейтингование по количеству, качеству, скорости, полноте реагирования на обращения, сообщения жителей по всем видам обратной связи;

9) выработка рекомендаций для оптимизации работы администрации Еткульского муниципального округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, муниципальных учреждений и предприятий, в том числе посредством использования и внедрения информационных технологий;

10) подведение итогов проведенных опросов, голосований по проектам, публичных обсуждений, выработка рекомендаций по итогам проведенных опросов, голосований по проектам, публичных обсуждений;

11) осуществление взаимодействия с средствами массовой информации и лидерами общественного мнения.

### III. Порядок формирования и организации деятельности МЦУ

8. МЦУ включает в себя:

8.1 Куратора МЦУ:

1) определяет основные направления развития МЦУ;

2) осуществляет непосредственное руководство операционной деятельностью МЦУ;

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

8.2 Руководителя МЦУ:

1) осуществляет функции куратора, координатора, руководителя в системе ПОС;

2) проводит рейтингование работы администрации Еткульского муниципального округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа и муниципальных учреждений с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан в части работы системы ПОС;

3) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему ПОС, выявляет причины и факторы роста количества обращений и сообщений;

4) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций в части системы ПОС;

5) обеспечивает и контролирует рассмотрение обращений граждан, поступивших через единую автоматизированную информационную систему «Обращения граждан»;

6) осуществляет координацию деятельности администрации Еткульского муниципального округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа и муниципальных учреждений при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

5) организывает и подготавливает оперативную работу членов МЦУ;

6) подготавливает документацию для проведения опросов, голосований по проектам, реализация которых планируется на территории Еткульского муниципального округа;

7) формирует перечень рекомендаций по итогам проведенных опросов, голосований по проектам;

8) организывает, проводит обучающие семинары, совещания по направлениям деятельности МЦУ;

9) составляет протоколы решений по итогам заседаний МЦУ, осуществляет контроль за их выполнением;

9) осуществляет взаимодействие с ЦУР Челябинской области.

### 8.3 Заместителя руководителя МЦУ:

1) отвечает за работу в системе оперативного мониторинга, обработки и реагирования на сообщения граждан в социальных медиа «Инцидент Менеджмент»;

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

3) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление аналитической справки по сообщениям граждан и организаций в части системы «Инцидент Менеджмент» руководителю МЦУ;

4) отвечает за работу в системе «Госпаблики» и исполнение положений Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

5) обеспечивает подключение официальных сообществ государственных учреждений и их подведомственных организаций на территории Еткульского муниципального округа к системе «Госпаблики»;

6) осуществляет распространение информации о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов власти посредством системы «Госпаблики» в официальных сообществах органа местного самоуправления и подведомственных организаций на территории Еткульского муниципального округа;

7) размещает в системе ПОС опросы, голосования по проектам, публичные обсуждения, общественные обсуждения;

8) размещает в системе ПОС итоговые протоколы по проведенным опросам, голосованиям по проектам, публичным обсуждениям, общественным обсуждениям;

9) на время отсутствия руководителя МЦУ исполняет его обязанности в полном объеме и несет ответственность за надлежащее их исполнение.

8.4 Руководителей органов администрации Еткульского муниципального округа, отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, муниципальных учреждений, служб и предприятий.

8.5 Сотрудников администрации Еткульского муниципального округа, в обязанности которых входит координация и исполнение обращений и сообщений, в том числе в системах «Инцидент менеджмент», «Платформа обратной связи».

9. Персональный состав межведомственной рабочей группы МЦУ утверждается постановлением администрации Еткульского муниципального округа.

10. В состав МЦУ включаются руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, муниципальных учреждений и предприятий по основным тематическим направлениям: «Транспорт и инфраструктура», «ЖКХ», «Экология»,

«Гражданская защита», «Культура», «Здравоохранение», «Социальная защита», «Образование», «Благоустройство», «Архитектура и градостроительство», «Имущество и земельные отношения», «Право», «Спорт», «Экономика», «Энергетика», «Водоснабжение», «Теплоснабжение», «Работа с несовершеннолетними».

11. Работу МЦУ курирует заместитель главы Еткульского муниципального округа.

12. Основной формой работы МЦУ являются заседания, которые проводятся по мере необходимости.

13. Итоги заседаний, решения МЦУ оформляются протоколом. Протокол подписывается куратором МЦУ.

14. Решения МЦУ являются обязательными к исполнению всеми членами МЦУ.

Состав  
межведомственной рабочей группы Муниципального центра управления  
на территории Еткульского муниципального округа

- Черепанова С.Г. - заместитель главы Еткульского муниципального округа, куратор МЦУ
- Красильникова О.С. - начальник отдела организационной и контрольной работы администрации Еткульского муниципального округа, руководитель МЦУ
- Ярушин М.А. - начальник отдела по связям с общественностью и информационному обеспечению администрации Еткульского муниципального округа, заместитель руководителя МЦУ
- Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий - члены рабочей группы (по согласованию)

Приложение 2  
к постановлению администрации  
Еткульского муниципального округа  
от 20.02.2026 № 222

**ПОРЯДОК**  
**внутриведомственного и межведомственного взаимодействия по рассмотрению сообщений,**  
**поступивших в систему «Платформа обратной связи»**  
**в Еткульском муниципальном округе**

№ п/п	Содержание	Срок	Ответственные за исполнение
<b>Внутриведомственное взаимодействие</b>			
1.	Определить ответственного сотрудника за организацию и координацию деятельности по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи» (далее – ПОС) по собственным направлениям	05.03.2026	Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий
2.	Актуализировать учетные записи пользователей системы ПОС в ЛКО и дальнейшее поддержание перечня сотрудников в актуальном состоянии	15.03.2026., далее – постоянно	Ответственный сотрудник за организацию и координацию деятельности по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи»/администратор ЛКО, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий
3.	Обеспечение всестороннего и объективного процесса решения проблем граждан, обозначенных в сообщениях, в том числе организация при необходимости: - выезда на место проблемы; - взаимодействие с заявителем посредством личной встречи или телефонной связи; - фотовидеофиксация решения проблемы с приложением к ответу в карточке сообщения в системе ПОС	Постоянно	Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий

4.	Мониторинг и анализ качества ответов и соблюдения регламентных сроков направления ответов заявителю по сообщениям, поступивших на рассмотрение через систему ПОС. Выявление типовых проблем и практик по отработке сообщений	Постоянно	Руководитель МЦУ, ответственный сотрудник за организацию и координацию деятельности по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи», руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий
5.	Рассмотрение поступившего сообщения в систему ПОС и направление исполнителю для рассмотрения и подготовки ответа	В день поступления сообщения	Ответственный сотрудник за организацию и координацию деятельности по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи»
6.	Рассмотрение должностным лицом и определение исполнителей	в 1-2-дневный срок после поступления сообщения	Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий
7.	Уведомление руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий об исполнении ответов на сообщения, поступившие в ПОС	Еженедельно (понедельник, пятница)	Ответственный сотрудник за организацию и координацию деятельности по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи»
8.	Направление ответа заявителю в срок	За 1 день до планируемой даты ответа в ПОС	Ответственный сотрудник за организацию и координацию деятельности по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи», руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Еткульского муниципального округа, учреждений, служб, предприятий
9.	Рейтингование работы исполнителей по направлениям деятельности и подготовка отчета главе Еткульского муниципального округа	Ежеквартально	Руководитель МЦУ
10.	Оказание методической помощи по вопросам работы в системе «Платформа обратной связи»	Постоянно	Руководитель МЦУ

**Схема внутриведомственного и межведомственного взаимодействия по рассмотрению сообщений, поступивших в систему «Платформа обратной связи» в Еткульском муниципальном округе**

