

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «УСТЬ-ДОНЕЦКИЙ РАЙОН»

Администрация Усть-Донецкого района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«14» 05 2026

№100/103 -п-26

р.п. Усть-Донецкий

О внесении изменений в постановление  
Администрации Усть-Донецкого района  
от 01.12.2022 №100/909-п-22

В целях приведения нормативных правовых актов Администрации района в соответствие с действующим законодательством и в связи с кадровыми изменениями в структуре аппарата Администрации Усть-Донецкого района, Администрация Усть-Донецкого района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в постановление Администрации Усть-Донецкого района от 01.12.2022 года №100/909-п-22 «О создании муниципального центра управления районом», изложив Приложение №1 и Приложение №2 в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу по общим и организационным вопросам разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Усть-Донецкого района.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Усть-Донецкого района В.В. Абарина.

Глава Администрации  
Усть-Донецкого района



В.М. Гуснай

Постановление вносит:  
Сектор информационно-аналитической работы  
Н.В. Акишев

Приложение  
к постановлению Администрации  
Усть-Донецкого района  
от 14.05.2026 года №100/43-п-26

«Приложение № 1  
к постановлению Администрации  
Усть-Донецкого района  
от 01.12.2022 года №100/909-п-22

## ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления Усть-Донецким районом

### 1. Общие положения

1.1. Муниципальный центр управления Усть-Донецким районом - является проектным офисом, создание и деятельность которого регламентируется настоящим Положением.

1.2. МЦУ осуществляет:

⌘ координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию Усть-Донецкого района 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 Администрации Усть-Донецкого района 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 муниципального центра управления через взаимодействие с органами и юридическими лицами;

⌘ предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Усть-Донецкого района;

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

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

- ⌘ анализа поступающих обращений;
- ⌘ 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 (сообщений);
- ⌘ сводного анализа результатов обработки обращений (сообщений);
- ⌘ методического сопровождения деятельности отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района и организаций по оптимизации процессов обработки обращений (сообщений) в части сроков и порядка рассмотрения обращений (сообщений), по повышению качества взаимодействия отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района и организаций в обработке обращений (сообщений), публикуемых гражданами в общедоступном виде в социальных сетях, иных электронных средствах массовой коммуникации.

1.4. Основной целью создания МЦУ является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.5. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №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», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области, а также настоящим Положением.

1.6. Участниками внутреннего взаимодействия в МЦУ являются:

- ⌘ глава Администрации Усть-Донецкого района;
- ⌘ первый заместитель главы Администрации Усть-Донецкого района;
- ⌘ заместители главы Администрации Усть-Донецкого района;
- ⌘ руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района;
- ⌘ муниципальные служащие, работники муниципальных учреждений в пределах, установленных Регламентом;

и лица, на рассмотрении у которых находятся обращения (сообщения) в пределах, установленных Регламентом.

## 2. Задачи МЦУ

2.1. Задачами МЦУ являются:

2.1.1. мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

и анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;

и структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

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

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

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

2.1.2. формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

и обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации Усть-Донецкого района и подведомственных организаций;

и обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

и работы Администрации Усть-Донецкого района и подведомственных организаций для отчета главе Администрации Усть-Донецкого района;

и конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района и подведомственных им организаций с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

2.1.3. формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации Усть-Донецкого района и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации Усть-Донецкого района и организаций в муниципальном образовании;

2.1.4. 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, технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.1.5. выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации Усть-Донецкого района и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

2.1.6. проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации Усть-Донецкого района и организаций в муниципальном образовании.

### 3. Структура МЦУ

3.1. Структура МЦУ включает в себя:

- ⌘ куратора;
- ⌘ ответственного исполнителя;
- ⌘ руководителя (администратора);
- ⌘ оператора;
- ⌘ ответственных за отраслевые блоки по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, экология, опека и попечительство, туризм, жилищные программы, гражданская оборона и чрезвычайные ситуации, поддержка предпринимательства, торговля, общественное питание, защита прав потребителей, культура, спорт, молодежная политика, местное самоуправление;
- ⌘ ответственного за работу с масс-медиа;
- ⌘ руководителей отраслевых блоков по тематикам: жилищно-коммунальное хозяйство, твердые коммунальные отходы, энергетика, образование, здравоохранение, дороги, транспорт, социальная защита, экология, опека и попечительство, туризм, жилищные программы, гражданская оборона и чрезвычайные ситуации, поддержка предпринимательства, торговля, общественное питание, защита прав потребителей, культура, спорт, молодежная политика, местное самоуправление;
- ⌘ работников отдела по общим и организационным вопросам Администрации Усть-Донецкого района.

3.2. Куратор МЦУ:

- ⌘ определяет направления развития МЦУ;

⌘ отвечает за организацию взаимодействия МЦУ с Центром управления регионом Ростовской области;

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

⌘ дает руководителю (администратору) и участникам МЦУ обязательные для исполнения поручения по вопросам, связанным с деятельностью МЦУ;

⌘ согласовывает планы работы и утверждает отчетные документы;

⌘ утверждает показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУ;

⌘ осуществляет общий контроль за деятельностью МЦУ;

⌘ проводит рабочие встречи, совещания по вопросам, связанным с деятельностью МЦУ;

⌘ несет персональную ответственность за достижение основных показателей работы МЦУ.

### 3.3. Ответственный исполнитель МЦУ:

⌘ координирует деятельность отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района и отраслевых блоков МЦУ в соответствии с разграничением полномочий;

⌘ отвечает за синхронизацию работы МЦУ с региональными проектами и государственными программами Ростовской области, реализуемыми в рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», национальных проектов и программ, а также положениями приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды», проекта «Умный город» и АПК «Безопасный город»;

⌘ привлекает к работе МЦУ представителей заинтересованных отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района, а также иных организаций;

⌘ несет персональную ответственность за реализацию Плана мероприятий по развитию МЦУ.

### 3.4. Руководитель (администратор) МЦУ:

⌘ осуществляет непосредственное руководство МЦУ;

⌘ обеспечивает текущую деятельность МЦУ, в том числе административно-хозяйственную деятельность 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;

- ⌘ осуществляет сопровождение ведения комплекса показателей, характеризующих обстановку в Усть-Донецком районе;

- ⌘ несет персональную ответственность за обеспечение текущей деятельности МЦУ.

### 3.5. Оператор МЦУ:

- ⌘ обеспечивает техническое развитие МЦУ;

- ⌘ отвечает за надлежащую эксплуатацию технических и организационных средств МЦУ, техническое обеспечение МЦУ;

- ⌘ осуществляет предоставление доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», взаимодействие с внутренними и внешними информационными системами;

- ⌘ отвечает за выполнение требований по защите информации в МЦУ;

- ⌘ оказывает методическую помощь и техническую поддержку отраслевым (функциональным) органам, структурным подразделениям Администрации района и муниципальным учреждениям Усть-Донецкого района в части взаимодействия с МЦУ.

### 3.6. 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) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

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

- ⌘ представляют куратору МЦУ предложения по составу рабочих и экспертных групп проектов (программ) по курируемым тематикам деятельности МЦУ;

- ⌘ представляют руководителю (администратору) МЦУ информацию для подготовки сводных планов и отчетов;

- ⌘ осуществляют подготовку отчетов о реализации мероприятий по внедрению рекомендаций МЦУ;

- ⌘ определяют руководителей отраслевых блоков МЦУ и осуществляют руководство ими;

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

### 3.7. Ответственный за работу с масс-медиа:

⌘ осуществляет координацию лиц, входящих в структуру МЦУ, ответственных за размещение информации в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

⌘ обеспечивает оперативное реагирование по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

⌘ осуществляет координацию взаимодействия Администрации Усть-Донецкого района и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

⌘ отвечает за совершенствование ввода информации средствами массовой информации.

### 3.8. Руководители отраслевых блоков МЦУ:

⌘ обеспечивают ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков, реализацию программ мероприятий отраслевых блоков;

⌘ несут персональную ответственность за работу отраслевых блоков.

3.9. Работники сектора информационно-аналитической работы Администрации Усть-Донецкого района, работники отдела по общим и организационным вопросам Администрации Усть-Донецкого района:

⌘ находятся в подчинении руководителя (администратора) МЦУ по вопросам, относящимся к деятельности МЦУ;

⌘ обеспечивают ежедневную операционную деятельность МЦУ.

## 4. Осуществление деятельности МЦУ

4.1. Организация работы МЦУ осуществляется в соответствии с Регламентом, с учетом требований, предъявляемых к защите информации, установленных законодательством Российской Федерации.

### 4.2. МЦУ:

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

⌘ обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов устранения первопричин обращений;

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

⌘ осуществляет выделение приоритетов в деятельности отраслевых блоков;

⌘ обеспечивает оценку деятельности отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Усть-Донецкого района

и муниципальных учреждений в соответствии со следующими критериями: количество обращений, скорость реагирования на обращения, полнота и качество разрешения вопросов, поставленных в обращении;

⌘ осуществляет подготовку сводных отчетов о деятельности отраслевых блоков для куратора МЦУ;

⌘ подготавливает предложения по кадровому составу МЦУ;

⌘ осуществляет оценку показателей работы ответственных за отраслевые блоки;

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

4.3. Ввод информации, контроль сроков и качества обработки обращений и сообщений осуществляются с использованием информационно-аналитических систем МЦУ.

4.4. Перечень муниципальных проблем для работы МЦУ формируется на основании данных информационно-аналитической системы для поддержки принятия управленческих решений «ВІ: ЦУР РФ» (ИАС «ВІ: 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 № 204.

Управляющий делами  
Администрации Усть-Донецкого района



В.В. Абарин