



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД АСТРАХАНЬ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 мая 2025 года

№ 85

О создании Муниципального  
центра управления  
муниципального образования  
«Городской округ  
город Астрахань»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 26.02.2022 № 251 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844» и п. 6в перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета при Президенте по развитию местного самоуправления от 20.04.2023 № Пр-1111, в части создания и функционирования в муниципальных образованиях муниципальных центров,  
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать Муниципальный центр управления муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

2. Утвердить прилагаемое Положение о Муниципальном центре управления муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

3. Утвердить прилагаемый состав Муниципального центра управления муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

4. Управлению информационной политики администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань»:

4.1. Опубликовать настоящее постановление администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» в средствах массовой информации.

4.2. Разместить настоящее постановление администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

5. Управлению контроля и документооборота администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань»:

5.1. Направить настоящее постановление администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» в государственно-правовое

000823\*

управление администрации Губернатора Астраханской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов в установленный законом срок.

5.2. В течение десяти дней после дня принятия настоящего постановления администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» направить его в прокуратуру Кировского района г. Астрахани для проведения антикоррупционной экспертизы и проверки на предмет законности.

6. Настоящее постановление администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» вступает в силу со дня его официального опубликования.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» возложить на заместителя главы муниципального образования «Городской округ город Астрахань», курирующего сферы образования, связи с общественностью, культуры, информационной политики.

Глава муниципального образования  
«Городской округ город Астрахань»



И.А.Редькин

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
муниципального образования  
«Городской округ  
город Астрахань»  
от 29.05.2015 № 85

Положение  
о Муниципальном центре управления  
муниципального образования «Городской округ город Астрахань»

1. Общие положения и задачи

1.1. Муниципальный центр управления муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее – МЦУ) является проектным офисом, созданным для обеспечения лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.2. Для целей настоящего Положения о Муниципальном центре управления муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее – Положение) используются следующие понятия:

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

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

1.2.3. 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

1.2.4. Обращения – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1.2.5. Ответственные получатели – сотрудники отраслевых

(функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее – структурные подразделения) и муниципальных предприятий и учреждений города Астрахани (далее – подведомственные учреждения), которые наделены полномочиями работать в системах ПОС и «Инцидент менеджмент», а также обрабатывать и рассматривать обращения и сообщения граждан и организаций.

1.3. Задачами МЦУ являются:

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

– анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее – администрация), структурных подразделений и подведомственных учреждений;

– структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и организаций;

– мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по указанным каналам связи;

– сбор информации об удовлетворенности граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений;

– сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

– обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес администрации, структурных подразделений и подведомственных учреждений;

– обратной связи в формате результатов общественных обсуждений, голосований и опросов;

– работы структурных подразделений и подведомственных учреждений для отчета главе муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее – глава муниципального образования);

– конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации структурных подразделений и подведомственных учреждений с гражданами и организациями, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию структурных подразделений и подведомственных учреждений с гражданами и организациями;

г) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем при взаимодействии структурных подразделений и подведомственных учреждений с гражданами и организациями;

д) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и организаций действиями администрации, структурных подразделений и подведомственных учреждений.

1.4. Для поддержки принятия управленческих решений используется информационно-аналитическая система «ВІ ЦУР РФ» (Тепловая карта), предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей, в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) 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.

## 2. Структура МЦУ

2.1. МЦУ объединяет в своей структуре следующих ответственных лиц:

а) куратор МЦУ;

б) руководитель МЦУ;

в) специалисты по работе со СМИ и в социальных сетях;

г) специалисты по работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций.

2.2. Куратор МЦУ – должностное лицо администрации, в должности не ниже заместителя главы муниципального образования «Городской округ город Астрахань», наделенное следующими полномочиями:

а) определение направлений деятельности МЦУ;

б) координация структурных подразделений и подведомственных учреждений в целях формирования эффективных управленческих решений на основании анализа функционирования МЦУ;

в) согласование управленческих решений, сформированных структурными подразделениями и подведомственными учреждениями на основании анализа функционирования МЦУ;

г) анализ при необходимости отчетности о деятельности МЦУ от руководителя МЦУ.

2.3. Руководитель МЦУ – должностное лицо администрации, наделенное необходимыми и достаточными полномочиями для:

а) осуществления непосредственного руководства деятельностью МЦУ;

- б) координации взаимодействия ответственных лиц МЦУ;
- в) координации взаимодействия ответственных получателей с ответственными лицами МЦУ;
- г) согласования информационного материала (посты и пресс-релизы), подготовленных ответственными лицами МЦУ, для размещения в средствах массовой информации (далее – СМИ) и в социальных сетях от лица администрации и главы муниципального образования;
- д) согласования аналитических данных и другой отчетности о функционировании МЦУ, подготовленных ответственными лицами МЦУ;
- е) обеспечения решений других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

#### 2.4. Специалисты по работе со СМИ и в социальных сетях:

- а) осуществляют координацию лиц, входящих в состав МЦУ, ответственных за размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- б) формируют информационный материал (посты и пресс-релизы) для размещения в СМИ и на официальных страницах администрации и главы муниципального образования в социальных сетях;
- в) при необходимости разрабатывают план развития официальных страниц администрации и главы муниципального образования в социальных сетях и позиционирования их в СМИ;
- г) при необходимости формируют отчетность о функционировании МЦУ в части размещения информации в СМИ и социальных сетях.

#### 2.5. Специалисты по работе с сообщениями и обращениями граждан и организаций:

- а) осуществляют мониторинг и структурирование сообщений и обращений граждан и организаций;
- б) осуществляют мониторинг соблюдения сроков обработки и рассмотрения сообщений и обращений граждан и организаций ответственными получателями;
- в) взаимодействуют с ответственными получателями и координируют их работу в процессе рассмотрения и обработки сообщений и обращений граждан и организаций;
- г) анализируют поступающие сообщения и обращения граждан и организаций, выявляют причины и факторы роста их количества;
- д) при необходимости формируют отчетность о функционировании МЦУ в части работы с сообщениями и обращениями граждан и организаций.

### 3. Обеспечение функционирования МЦУ

3.1 МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии со структурными подразделениями, подведомственными учреждениями и центром управления регионом Астраханской области (далее – ЦУР).

#### 3.2 МЦУ в ходе своей деятельности:

- а) по запросу главы муниципального образования предоставляет

аналитическую справку с информацией о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

б) составляет рейтинги ответственных получателей исходя из количества и времени рассмотрения обращений и сообщений, поступающих в адрес администрации, структурных подразделений и подведомственных учреждений;

в) совместно с ответственными получателями обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

г) предоставляет по запросу ЦУР материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ, аналитические материалы о реализации мероприятий, осуществляющихся в ходе деятельности МЦУ, а также другие отчетные данные.

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
муниципального образования  
«Городской округ  
город Астрахань»  
от 29.05.2025 № 85

Состав Муниципального центра управления муниципального образования  
«Городской округ город Астрахань»

Куратор МЦУ:

В.С. Пицко      Первый заместитель главы муниципального  
образования «Городской округ город Астрахань»

Руководитель МЦУ:

В.Н. Зубанов      Начальник управления информационной политики  
администрации муниципального образования  
«Городской округ город Астрахань»

Специалисты по работе со СМИ и в социальных сетях:

О.Ю. Бударина      Начальник отдела по работе с печатными СМИ  
управления информационной политики администрации  
муниципального образования «Городской округ город  
Астрахань»

Е.Ю. Никитина      Начальник отдела по работе с электронными СМИ  
управления информационной политики администрации  
муниципального образования «Городской округ город  
Астрахань»

Ю.А. Коржова      Начальник информационной службы муниципального  
бюджетного учреждения города Астрахани «Пресс-  
центр»

Специалисты по работе с сообщениями и обращениями граждан  
и организаций:

В.В. Мишанин      Заместитель начальника управления делами  
администрации муниципального образования  
«Городской округ город Астрахань»

- Р.Р. Зубаирова Начальник отдела по обращениям граждан управления контроля и документооборота администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань»
- О.С. Землякова Специальный обозреватель информационной службы муниципального бюджетного учреждения города Астрахани «Пресс-центр»
- И.Р. Бахмутова Специальный обозреватель информационной службы муниципального бюджетного учреждения города Астрахани «Пресс-центр»

