



# РАСПОРЯЖЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОМСКА

от 24 октября 2025 года № 246-р

## О внедрении Стандартов клиентоцентричности в Администрации города Омска

Руководствуясь Федеральными законами «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», распоряжением Правительства Омской области от 24 июля 2025 года № 186-рп «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Омской области, а также в соответствии с Планом мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Администрации города Омска, утвержденным Мэром города Омска 11 сентября 2025 года:

1. Назначить ответственным за внедрение Стандартов клиентоцентричности в Администрации города Омска заместителя Мэра города Омска Куприянова Владимира Владимировича.

2. Определить управление делами Администрации города Омска ответственным за координацию работы по внедрению структурными подразделениями Администрации города Омска (далее – структурные подразделения) Стандартов клиентоцентричности в Администрации города Омска.

3. Утвердить перечень структурных подразделений, ответственных за внедрение Стандартов клиентоцентричности по направлениям деятельности Администрации города Омска, согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

4. Структурным подразделениям, указанным в пункте 3 настоящего распоряжения, в целях формирования реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Администрации города Омска направить в управление делами Администрации города Омска информацию по форме согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению в срок до 31 октября 2025 года.

Мэр города Омска

С.Н. Шелест

**ПЕРЕЧЕНЬ**

структурных подразделений Администрации города Омска,  
ответственных за внедрение Стандартов клиентоцентричности  
по направлениям деятельности Администрации города Омска

| №<br>п/п | Направление деятельности                                                   | Ответственный исполнитель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Предоставление муниципальных услуг (функций)                               | Структурные подразделения Администрации города Омска (далее – структурные подразделения), ответственные за предоставление муниципальных услуг (функций)                                                                                                                                                                                  |
| 2        | Предоставление мер поддержки                                               | Департамент городской экономической политики Администрации города Омска, департамент имущественных отношений Администрации города Омска, управление общественных отношений и социальных вопросов Администрации города Омска, департамент образования Администрации города Омска                                                          |
| 3        | Осуществление муниципального контроля                                      | Администрации административных округов города Омска, департамент контроля Администрации города Омска, департамент образования Администрации города Омска, департамент городского хозяйства Администрации города Омска, департамент транспорта Администрации города Омска, департамент имущественных отношений Администрации города Омска |
| 4        | Рассмотрение обращений и запросов по направлениям деятельности             | Структурные подразделения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5        | Обеспечение доступа к информации о деятельности Администрации города Омска | Структурные подразделения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6        | Организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником организации)      | Структурные подразделения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

РЕЕСТР  
межведомственных и внутриведомственных процессов  
Администрации города Омска

| Идентификатор<br>процесса | Жизненная<br>ситуация | Название услуги,<br>функции, сервиса* | Клиент | Регулирующий<br>акт* | Группа<br>процессов* | Название<br>процесса* | Ответственный за<br>процесс* | Статус процесса<br>(статус<br>реинжиниринга)* | Данные на входе | Данные на<br>выходе | Связь с другими<br>процессами, тип<br>связи<br>(предшествующий<br>/последующий) | Вид процесса<br>(цифровой/не<br>цифровой) | Точка размещения<br>в цифровом виде<br>(Единый портал<br>государственных и<br>муниципальных<br>услуг (функций),<br>региональный<br>портал<br>государственных и<br>муниципальных<br>услуг (функций),<br>сайт органа власти) |
|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------|----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                         | 2                     | 3                                     | 4      | 5                    | 6                    | 7                     | 8                            | 9                                             | 10              | 11                  | 12                                                                              | 13                                        | 14                                                                                                                                                                                                                         |
|                           |                       |                                       |        |                      |                      |                       |                              |                                               |                 |                     |                                                                                 |                                           |                                                                                                                                                                                                                            |

Примечание:

\* – графы, обязательные для заполнения.

Порядок заполнения:

1. Целью формирования Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Администрации города Омска (далее – Реестр процессов) является создание полного и актуального справочника информации о деятельности Администрации города Омска, выявление всех возможных межведомственных и внутриведомственных процессов для дальнейшего реинжиниринга процессов в соответствии с принципами и Стандартами клиентоцентричности.

2. Формирование и ведение Реестра процессов осуществляется в форме электронной таблицы в форматах XLS или XLSX.

3. Структура Реестра процессов:

- графа 1 «Идентификатор процесса».

Рекомендуется использовать цифровые обозначения в соответствии с последовательностью их внесения в Реестр процессов;

- графа 2 «Жизненная ситуация».

Указывается наименование жизненной ситуации, объединяющей услуги, функции, сервисы (при возможности);

- графа 3 «Название услуги, функции, сервиса».

Указывается наименование соответствующей услуги, функции или сервиса, ответственность за которые несет структурное подразделение Администрации города Омска (далее – структурное подразделение);

- графа 4 «Клиент».

Указывается конечный получатель результата осуществления (оказания, предоставления) функции (услуги, сервиса). Различают внешнего клиента (гражданин или представитель коммерческой/некоммерческой организации, индивидуальный предприниматель, самозанятый) и внутреннего клиента (муниципальный служащий, работник, осуществляющий функции по техническому обеспечению деятельности Администрации города Омска, осуществляющие функции в отношениях с внешними клиентами, а также участвующие в межведомственном взаимодействии);

- графа 5 «Регулирующий акт».

Указывается нормативно правовой акт, которым регулируется предоставление (оказание) услуги, функции или сервиса;

- графа 6 «Группа процессов» и графа 7 «Название процесса».

Указываются сведения в соответствии с таблицей, приведенной ниже.

| № | Группа процессов                             | Название процесса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Предоставление муниципальных услуг (функций) | 1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги (функции).<br>1.2. Организация подачи заявителем заявления.<br>1.3. Прием и регистрация заявления заявителя.<br>1.4. Контроль уплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги (функции) и уплаты иных платежей (при необходимости).<br>1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги (функции) в порядке межведомственного взаимодействия.<br>1.6. Рассмотрение заявления и принятие решения по результатам его рассмотрения.<br>1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной |

| № | Группа процессов                      | Название процесса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                       | <p>услуги (функции) и ее результатах.</p> <p>1.8. Предоставление результата муниципальной услуги (функции).</p> <p>1.9. Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги (функции) (обратная связь).</p> <p>1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу (функцию), а также его должностных лиц.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | Предоставление мер поддержки          | <p>2.1. Финансирование реализации меры поддержки.</p> <p>2.2. Информирование о мере поддержки.</p> <p>2.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки.</p> <p>2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия.</p> <p>2.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения.</p> <p>2.6. Предоставление меры поддержки.</p> <p>2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц.</p> |
| 3 | Осуществление муниципального контроля | <p>3.1. Планирование проведения контрольных мероприятий.</p> <p>3.2. Принятие решения о проведении контрольного мероприятия.</p> <p>3.3. Организация и проведение контрольного мероприятия.</p> <p>3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении муниципального контроля.</p> <p>3.5. Оформление результатов контрольного мероприятия и ознакомление с его результатами.</p> <p>3.6. Обжалование решений контрольных органов (структурных подразделений), действий (бездействия) их должностных лиц.</p>                                                        |

| № | Группа процессов                                                           | Название процесса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                            | <p>3.7. Контроль за исполнением решений контрольных органов (структурных подразделений).</p> <p>3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных органов (структурных подразделений).</p> <p>3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.</p> <p>3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Рассмотрение обращений и запросов                                          | <p>4.1. Прием и регистрация обращений и запросов.</p> <p>4.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов.</p> <p>4.3. Переадресация обращений и запросов в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и запросе вопросов (по компетенции).</p> <p>4.4. Уведомление о переадресации обращения и запроса по компетенции.</p> <p>4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них.</p> <p>4.6. Личный прием граждан.</p> <p>4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов.</p> |
| 5 | Обеспечение доступа к информации о деятельности Администрации города Омска | <p>5.1. Размещение информации о деятельности Администрации города Омска.</p> <p>5.2. Представление информации о деятельности Администрации города Омска по запросам.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 | Организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником организации)      | <p>6.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу).</p> <p>6.2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу).</p> <p>6.3. Аттестация муниципальных служащих.</p> <p>6.4. Предоставление отпуска.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| № | Группа процессов | Название процесса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                  | 6.5. Направление в служебную командировку.<br>6.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности.<br>6.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора).<br>6.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов.<br>6.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера.<br>6.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».<br>6.11. Применение мер поощрения.<br>6.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности.<br>6.13. Оказание материальной помощи.<br>6.14. Предоставление государственных социальных гарантий.<br>6.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей.<br>6.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия.<br>6.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей.<br>6.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора).<br>6.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор.<br>6.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды в Администрации города Омска. |

- графа 8 «Ответственный за процесс».

Указываются фамилия, имя, отчество и должность лица структурного подразделения, ответственного за реализацию процесса (мероприятия);

- графа 9 «Статус процесса (статус реинжиниринга)».

Рекомендуется использовать следующие статусы процесса (статусы реинжиниринга):

- в очереди на исследование;
- идет исследование;
- в очереди на оптимизации (реинжиниринг);
- проходит оптимизацию (реинжиниринг);



- прошел оптимизацию (реинжиниринг);
- оптимизацию (реинжиниринг) не проходит;
- графа 10 «Данные на входе».

Указывается перечень сведений и (или) документов, получение которых требуется для начала процесса (мероприятия);

- графа 11 «Данные на выходе».

Указывается результат завершения процесса (мероприятия);

- графа 12 «Связь с другими процессами, тип связи (предшествующий/последующий)».

Указывается идентификатор процессов (мероприятий), связанных с данным процессом, и тип связи процессов (мероприятий) (предшествующий или последующий);

- графа 13 «Вид процесса (цифровой/не цифровой)».

Указывается информация о виде процесса (мероприятия) и возможности цифровизации услуги, функции, сервиса по результатам реинжиниринга процесса (мероприятия);

- графа 14 «Точка размещения в цифровом виде (Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), сайт органа власти)».

В случае если услуга или сервис осуществляются в электронном виде, указывается на каком информационном ресурсе они доступны.

---

