

## Об организации работы муниципального центра управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи

На основании перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета при Президенте по развитию местного самоуправления, состоявшегося 20 апреля 2023 года, № Пр-1111, руководствуясь Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Омска:

1. Создать муниципальный центр управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи.

2. Утвердить Положение о муниципальном центре управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

3. Утвердить состав муниципального центра управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

4. Структурным подразделениям Администрации города Омска оказывать содействие муниципальному центру управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи в выполнении возложенных на него задач и функций, выполнять направляемые им рекомендации.

5. Департаменту информационной политики Администрации города Омска официально опубликовать настоящее постановление и разместить его на официальном сайте Администрации города Омска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр города Омска

С.Н. Шелест

## ПОЛОЖЕНИЕ

о муниципальном центре управления города Омска  
по работе в Едином цифровом окне обратной связи

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет цель создания, основные задачи и функции, права, организацию работы муниципального центра управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи (далее – МЦУ).

2. МЦУ является постоянно действующим коллегиальным совещательным органом Администрации города Омска, созданным в целях обеспечения взаимодействия Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций с автономной некоммерческой организацией по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», ее обособленным подразделением, созданным в Омской области, Центром управления регионом Омской области в рамках проектов, реализуемых с использованием информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов и платформ (платформ обратной связи) – Едином цифровом окне обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС).

3. МЦУ осуществляет функции специализированного пункта управления информацией, включенного в систему распределенных ситуационных центров, работающих по единому регламенту взаимодействия.

4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Омской области, Уставом города Омска, муниципальными правовыми актами и нормативными актами города Омска, а также настоящим Положением.

### II. Основные задачи и функции МЦУ

5. Функциями МЦУ являются:

- координация работы по мониторингу и обработке обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в Администрацию города Омска, ее структурные подразделения и их подведомственные организации, поданных с использованием электронной формы посредством платформы обратной связи федеральной государственной информационной

системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации (далее – обращения и сообщения);

- координация взаимодействия Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций с гражданами через социальные сети, мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям и тематикам деятельности МЦУ;

- обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия со структурными подразделениями Администрации города Омска, их подведомственными организациями и юридическими лицами;

- предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования городской округ город Омск.

6. Основными задачами МЦУ являются:

1) мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений;

- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений;

- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений;

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

- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений;

2) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений;

- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

- работы структурных подразделений Администрации города Омска и их подведомственных организаций для отчета Мэру города Омска;

- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

3) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций;

4) выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления на основании открытых источников, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, внедрению в муниципальном образовании городской округ город

Омск оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

5) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций с гражданами и юридическими лицами;

6) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации города Омска, ее структурных подразделений и их подведомственных организаций с использованием функционала платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

7) подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования городской округ города Омск на основе мониторинга обращений и сообщений.

### III. Права МЦУ:

7. В целях функционирования МЦУ вправе:

1) обеспечивать внедрение единой методологии работы МЦУ по следующим направлениям:

- обратная связь;

- обучение по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ;

2) обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции МЦУ.

8. В целях выполнения возложенных задач МЦУ вправе:

1) запрашивать и получать от органов государственной власти, государственных органов, органов местного самоуправления, организаций независимо от организационно-правовой формы, общественных объединений документы и информацию, необходимые для реализации возложенных на МЦУ задач и функций;

2) оказывать методическую и консультационную помощь по вопросам деятельности МЦУ;

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

4) приглашать и заслушивать на заседаниях МЦУ представителей органов государственной власти, государственных органов, органов местного самоуправления, организаций независимо от организационно-правовой формы, общественных объединений, граждан по вопросам, входящим в компетенцию МЦУ;

5) привлекать к работе МЦУ организации и отдельных специалистов для проведения экспертиз, совещаний, разработки документов в рамках деятельности МЦУ;

б) осуществлять иные права, необходимые для реализации возложенных на МЦУ задач и функций в соответствии с законодательством Российской Федерации, Омской области, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Омской области, Уставом города Омска, муниципальными правовыми актами и нормативными актами города Омска.

#### IV. Организация работы МЦУ

9. Создание МЦУ и утверждение его состава осуществляется постановлением Администрации города Омска.

10. В состав МЦУ входит руководитель, заместитель руководителя, секретарь и иные члены МЦУ.

11. Руководитель МЦУ:

- 1) руководит деятельностью МЦУ, проводит заседания МЦУ;
- 2) утверждает повестку заседания МЦУ и назначает дату заседания;
- 3) утверждает протокол заседания МЦУ;
- 4) вносит предложения по вопросам, находящимся в компетенции МЦУ;
- 5) подписывает обращения и другие документы, направляемые МЦУ;
- б) осуществляет иные полномочия в целях реализации основных задач и функций МЦУ.

12. Секретарь МЦУ:

- 1) формирует проект повестки заседания МЦУ;
- 2) организует подготовку материалов для рассмотрения на заседании МЦУ;
- 3) организует подготовку заседаний МЦУ, в том числе извещает членов МЦУ и приглашенных на заседания лиц о дате, времени, месте проведения и повестке заседания МЦУ;
- 4) организует привлечение к участию в заседаниях МЦУ лиц, не являющихся членами рабочей группы;
- 5) ведет и подписывает протокол заседания МЦУ;
- б) вносит предложения по вопросам, находящимся в компетенции МЦУ.

13. Члены МЦУ:

- 1) вправе знакомиться с материалами, подготовленными к заседанию МЦУ, протоколами заседаний МЦУ;
- 2) вправе выступать и вносить предложения по рассматриваемым вопросам;
- 3) вправе вносить предложения о включении вопросов в проект повестки заседания МЦУ, участия в заседаниях МЦУ лиц, не являющихся членами МЦУ;
- 4) осуществляют подготовку материалов по вопросам, включенным в повестку заседания МЦУ;
- 5) осуществляют иные организационные функции, необходимые для обеспечения работы МЦУ.

14. МЦУ осуществляет свою деятельность в форме заседаний. Заседания МЦУ проводит руководитель МЦУ, а в случае его отсутствия заседание МЦУ проводит заместитель руководителя МЦУ.

15. Заседания МЦУ проводятся по мере необходимости.

16. Проект повестки заседания МЦУ формируется с учетом предложений членов МЦУ.

Повестку заседания МЦУ утверждает руководитель МЦУ либо замещающее его лицо.

17. Заседание МЦУ считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины ее членов.

Член МЦУ в случае невозможности его участия в заседании МЦУ вправе направить в письменной форме свои предложения и замечания по существу рассматриваемых вопросов.

18. Решения МЦУ принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов МЦУ. В случае равенства голосов решающим является голос руководителя МЦУ либо замещающего его лица.

19. Заседания МЦУ оформляются протоколами, которые утверждаются руководителем МЦУ либо замещающим его лицом и подписываются секретарем МЦУ.

20. Решения рабочей группы носят рекомендательный характер.

21. Организационное и материально-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет управление делами Администрации города Омска.

---

### СОСТАВ

муниципального центра управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи

- |  |   |
|--|---|
| Гашеев<br>Виктор Валерьевич  | - директор департамента информационной политики Администрации города Омска, руководитель  |
| Прокопенко<br>Мария Александровна  | - начальник отдела аналитики и социологии департамента информационной политики Администрации города Омска, заместитель руководителя |
| Бойко<br>Кристина Викторовна   | - начальник отдела информационных ресурсов департамента информационной политики Администрации города Омска, секретарь               |
| Члены муниципального центра управления города Омска по работе в Едином цифровом окне обратной связи: |   |
| Абдулазизова<br>Светлана Александровна   | - управляющий делами Администрации города Омска   |
| Белобородова<br>Виолетта Олеговна  | - главный специалист отдела информационных ресурсов департамента информационной политики Администрации города Омска                 |
| Жеребцова<br>Софья Александровна   | консультант отдела аналитики и социологии департамента информационной политики Администрации города Омска                           |
| Казанцева<br>Ярослава Николаевна   | - начальник отдела по работе с обращениями граждан Аппарата Мэра города Омска   |
| Катунин<br>Игорь Николаевич  | - директор Казенного учреждения города Омска «Управление информационно-коммуникационных технологий»<br>(по согласованию)            |
| Князева  | заместитель начальника отдела аналитики и   |

Елизавета Олеговна	социологии департамента информационной политики Администрации города Омска
Козлова Анастасия Сергеевна	- консультант отдела информационных ресурсов департамента информационной политики Администрации города Омска
Марченко Ирина Юрьевна	- главный специалист отдела информационных ресурсов департамента информационной политики Администрации города Омска
Рубаненко Матвей Владимирович	- руководитель Центра управления регионом Омской области (по согласованию)
Савельева Кристина Сергеевна	- главный специалист отдела информационных ресурсов департамента информационной политики Администрации города Омска
Тебенькова Яна Дмитриевна	- советник отдела аналитики и социологии департамента информационной политики Администрации города Омска

---