АДМИНИСТРАЦИЯ КОРСАКОВСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

01 сентября 2026 г. № 56-р

с. Корсаково

Об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Корсаковского района Орловской области

В целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов местного самоуправления в рамках инициативы № 42 «Государство для людей» перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, в соответствии с федеральным проектом «Государство для людей», а также в целях исполнения пунктов 1.2 и 1.3 планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению стандартов клиентоцентричности в муниципальных образованиях Орловской области:

1. Утвердить порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Корсаковского района Орловской области.
2. Настоящее Распоряжение опубликовать на официальном интернет – сайте администрации Корсаковского района Орловской области.
3. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Глава района В.Р. Кнодель

Администрация Корсаковского района Орловской области Для документов

Приложение
к распоряжению администрации
Корсаковского района
Орловской области
от 01 сентября 2026 г. № 56-р

Порядок
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации муниципального образования Орловской области

I. Общие положения

1.1. Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Корсаковского района Орловской области (далее – Порядок, Реестр процессов и Администрация соответственно) определяет правила формирования и ведения Реестра процессов Администрации, его структуру и варианты содержания, а также сотрудников (структурные подразделения) Администрации, ответственных за контроль его своевременной актуализации и хранение.

1.2. Реестр процессов представляет собой документ, содержащий структурированную информацию о деятельности Администрации, делящейся на процессы; является динамическим документом и подлежит периодической актуализации, хранится в электронном виде у держателя реестра.

1.3. Реестр процессов формируется с целью определения и систематизации данных о межведомственных и внутриведомственных процессах Администрации, контроля проведения их реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для формирования сведений об уровне внедрения клиентоцентричности в Администрации.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия.

Владелец процесса – должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении выделенные ресурсы, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса.

Внутриведомственный процесс – процесс, в котором участвует несколько структурных подразделений Администрации.

Держатель реестра – ответственное лицо, которое обеспечивает поддержание Реестра процессов в актуальном состоянии и доступ к нему всех заинтересованных лиц.

ЕПГУ – единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Администрацией в целях получения услуг и сервисов.

Клиентоцентричность – подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента,

постоянном улучшении взаимодействия Администрации с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания.

Конечный клиент – клиент, использующий результат процесса.

Межведомственный процесс – процесс, в выполнении которого принимают участие сотрудники нескольких органов местного самоуправления муниципальных образований Орловской области.

Процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на осуществление Администрацией своих полномочий при взаимодействии с клиентом.

Реестр процессов – совокупность всех взаимосвязанных и (или) взаимодействующих процессов, идентифицированных в Администрации, представленная в виде справочника.

Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности Администрации для обеспечения соответствия требованиям Стандартов клиентоцентричности.

Типовой перечень процессов – перечень процессов, содержащий процессы, которые потенциально могут осуществляться в Администрации и имеют ценность для конечного клиента, который составлен с использованием методических рекомендаций АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» по формированию реестра процессов, утвержденных протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 6 июля 2023 года № 66-АХ.

Ценность – это степень, в которой продукт, услуга или функция соответствует потребностям, ожиданиям и требованиям конечного клиента, а также приносит пользу и удовлетворение.

II. Порядок формирования и ведения Реестра процессов

2.1. Ответственным структурным подразделением Администрации за формирование первоначальной версии Реестра процессов является отдел бухгалтерии администрации Корсаковского района Орловской области.

2.2. Первоначальная версия Реестра процессов утверждается распоряжением Администрации.

2.3. Реестр процессов формируется и ведется в электронном виде посредством программного обеспечения и программных продуктов Microsoft Excel по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

2.4. Держателем реестра является главный специалист отдела бухгалтерии администрации Корсаковского района Орловской области.

2.5. Держатель реестра предоставляет доступ иным лицам к Реестру процессов в электронном нередактируемом формате.

2.6. Реестр процессов подлежит актуализации по мере необходимости, но не реже одного раза в полугодие.

2.7. Сотрудники и структурные подразделения Администрации, являющиеся владельцами процессов, направляют в адрес держателя реестра информацию о необходимости внесения изменений в Реестр процессов по собственной инициативе в рабочем порядке после согласования соответствующей информации с ответственным за внедрение клиентоцентричности в Администрации.

2.8. После получения запроса держатель реестра в течение 3 рабочих дней вносит изменения в Реестр процессов (в электронную форму) и сообщает об этом инициатору в рабочем порядке. Внесение изменений в распоряжение Администрации, утверждающее первоначальную версию Реестра процессов, не требуется.

III. Структура Реестра процессов

3.1. Реестр процессов содержит 15 обязательных для заполнения столбцов следующего содержания.

«Идентификатор процесса». В столбце необходимо указать уникальный идентификатор процесса. Рекомендуется использовать цифровые обозначения по порядку их внесения в Реестр процессов. В сведенном Реестре процессов Администрации должна быть выполнена сквозная нумерация всех процессов.

«Жизненная ситуация». В столбце указывается одна или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Эта информация может в дальнейшем использоваться для удобства работы по жизненным ситуациям. Если функция, услуга или сервис не включена в перечень услуг (функций/сервисов) действующей жизненной ситуации, разработанной на федеральном или региональном уровне, то поле может быть оставлено пустым.

«Название услуги, функции, сервиса». В столбце необходимо указать название соответствующей услуги, функции или сервиса Администрации в случае, если процесс касается предоставления (исполнения) услуги (функции/сервиса).

«Регулирующий акт». В столбце указывается наименование положения/устава или иного документа, в котором содержится информация о том, какую задачу или полномочие исполняет Администрация в рамках данного процесса. В случае, если в рамках процесса не исполняется никакого полномочия, представленного в положении/уставе, графа остается незаполненной (актуально для вспомогательных процессов).

«Группа процессов». В столбце указывается группа, в которую входит процесс согласно группировке из типового перечня процессов, представленного в приложении 2 к настоящему Порядку.

«Название процесса». В столбце указываются названия процессов из типового перечня процессов согласно приложению 2 к настоящем Порядку.

«Ответственный за процесс». В столбце необходимо указать ФИО и должность лица, которое будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса.

«Статус процесса (статус реинжиниринга)». В столбце необходимо указать статус реинжиниринга из следующего списка:

– в очереди на исследование (диагностику);

– идет исследование (диагностика);

– в очереди на оптимизацию (реинжиниринг);

– проходит оптимизацию (реинжиниринг);

– прошел оптимизацию (реинжиниринг);

– отправлен на сертификацию;

– сертифицирован.

«Клиент». В столбце указывается образ конечного клиента соответствующей услуги (функции/сервиса) Администрации.

«Ценность для клиента». В столбце указывается ценность соответствующей услуги (функции/сервиса) Администрации для конечного получателя.

«Данные на входе». В столбце указываются сведения и (или) документы необходимые для начала процесса.

«Результат на выходе». В столбце указывается результат, полученный при завершении процесса.

«Связь с другими процессами». В столбце указываются идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом.

«Вид процесса». В столбце указывается формат осуществления процесса (автоматически, например, в рамках работы информационной системы или вручную сотрудниками Администрации).

«Точка размещения в цифровом виде». В случае, если услуга (функция/сервис) предоставляются в электронном виде, указывается в какой точке они доступны (ЕПГУ, сайт ведомства).

Наименования столбцов не подлежат редактированию.

3.2. Указанные столбцы не подлежат исключению из Реестра процессов.

3.3. По решению ответственного за внедрение клиентоцентричности в Администрации, в структуру Реестра процессов могут быть включены дополнительные столбцы.