

### РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

# ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЛИВНЫ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 августа 2025 года № 120

г. Ливны

Об утверждении Порядка ведения реестра

межведомственных и внутриведомственных

процессов администрации города Ливны

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года №2861-р «Об утверждении перечня инициатив социально – экономического развития Российской Федерации до 2030 года», постановлением администрации города Ливны от 8 июля 2025 года №463 «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» города Ливны Орловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» администрация города Ливны п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации города Ливны согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Ливенский вестник» и разместить на официальном сайте в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам.

Глава города С.А. Трубицин

Приложение

к постановлению администрации

города Ливны

21 августа 2025 года №120

ПОРЯДОК

ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации города Ливны

I. Общие положения

1.1. Порядок ведения реестра межведомственных   
и внутриведомственных процессов администрации города Ливны (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. Ответственными структурными подразделениями Администрации   
за формирование первоначальной версии Реестра процессов являются отдел документационного и хозяйственного обеспечения и отдел информационных технологий администрации города Ливны.

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 сотрудник отдела документационного и хозяйственного обеспечения администрации города Ливны.

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 перечня процессов, представленного в приложении 2 к настоящему Порядку.

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

Приложение 1 к Порядку

ведения реестра межведомственных

и внутриведомственных процессов

администрации города Ливны

Форма реестра межведомственных

и внутриведомственных процессов администрации города Ливны

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор  процесса\* | Жизненная  ситуация | Название  услуги,  функции,  сервиса\* | Регулирующий  акт | Группа  процессов | Название  процесса\* | Ответственный  за процесс | Статус  процесса  (статус  реинжиниринга)\* | Клиент | Ценность  для клиента | Данные  на  входе | Результат  на  выходе | Связь  с другими  процессами | Вид  Процесса  (цифровой/не  цифровой) | Точка  размещения в  цифровом виде (ЕПГУ, сайт  ведомства) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* Данные столбцы являются обязательными для заполнения

Приложение 2 к Порядку

ведения реестра межведомственных

и внутриведомственных процессов

администрации города Ливны

Перечень процессов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Направление  деятельности органа  власти (вид функции) | Наименование процесса | Цель выполнения процесса |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Предоставление муниципальных услуг | 1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги | Цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставления услуги независимо от способа информирования  Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления услуги |
| 1.2. Организация подачи заявителем запроса | Цель: обеспечение реализации права клиента на получение муниципальной услуги  Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением услуги |
| 1.3. Прием и регистрация запроса заявителя | Цель: фиксация момента начала предоставления муниципальной услуги  Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги |
| 1.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия | Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления услуги  Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением услуги |
| 1.5.Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения | Цель: обеспечение принятия решения по запросу  Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования внутриведомственных процедур |
| 1.6.Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах | Цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении органом власти предусмотренных действий в процессе предоставления услуги  Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов |
| 1.7.Выдача результата муниципальной услуги | Цель: удовлетворение запроса заявителя путем предоставления итогового результата  Ценность: обеспечение удобного формата получения результата услуги |
| 1.8.Оценка качества предоставления муниципальной услуги | Цель: сбор обратной связи от заявителей о качестве обслуживания  Ценность: возможность для граждан оценить качество услуги в удобном формате |
| 1.9.Рассмотрение жалоб на решения и действия должностных лиц | Цель: обеспечение защиты прав граждан и исправление возможных ошибок при предоставлении услуги  Ценность: доступность механизма защиты прав и оперативное устранение нарушений при предоставлении услуг |
| 2 | Муниципальный контроль | 2.1. Планирование проведения контрольных мероприятий | Цель: ежегодное планирование контрольной деятельности, обеспечение реализации контрольных функций  Ценность: прогнозирование проведения контрольных мероприятий в отношении клиента (деятельности клиента) |
| 2.2. Принятие решения о проведении контрольного мероприятия | Цель: обеспечение осуществления контрольной деятельности  Ценность: обеспечение защиты законных интересов клиента при принятии решения о проведении контрольного мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий |
| 2.3.Организация и проведение контрольного мероприятия | Цель: непосредственное осуществление контрольной функции  Ценность: приоритет контрольных мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат клиента, связанных с осуществлением в отношении него контрольной деятельности |
| 2.4. Оформление результатов контрольного мероприятия и ознакомление с его результатами | Цель: документальная фиксация результатов контрольного мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица  Ценность: полнота документальной фиксации выявленных нарушении обязательных требований, оперативность уведомления клиента о результатах контрольных мероприятий |
| 2.5. Обжалование решений контрольных органов, действий (бездействия) их должностных лиц | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при осуществлении контроля, исправления возникающих ошибок в правоприменении  Ценность: доступ клиентов к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении |
|  |  | 2.6. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных органов | Цель: определение результативности и эффективности деятельности контрольных органов  Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 2.7.Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям | Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований клиентами, превенция причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности о соблюдении обязательных требований  Ценность: устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до клиента, повышение информированности клиентов о способах их соблюдения |
| 3 | Рассмотрение обращений и запросов | 3.1. Прием и регистрация обращений, запросов | Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса  Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур |
| 3.2. Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции) | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса  Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения или запроса клиенту |
| 3.3. Рассмотрений обращений и запросов, подготовка ответов на них | Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу  Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутриведомственных процедур |
| 3.4. Личный прием граждан | Цель: Обеспечение оперативного принятия решения по личному обращению, обеспечение принципа открытости  Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения, возможность получения ответа по существу обращения непосредственно в ходе личного приема граждан |
| 3.5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке  Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 4 | Обеспечение доступа к информации о деятельности | 4.1. Предоставление информации о деятельности органов местного самоуправления | Цель: обеспечение граждан и организаций информацией о деятельности органов местного самоуправления  Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности орган местного самоуправления доступным и удобным ему способом |
| 5 | Организация отношений с внутренним клиентом | 5.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу) | Цель: формирование кадрового состава органа местного самоуправления  Ценность: обеспечение равных возможностей для трудоустройства на муниципальную службу |
| 5.2. Аттестация муниципальных служащих | Цель: определение соответствия служащего замещаемой должности  Ценность: результаты аттестации влияют на дальнейшую служебную деятельность и ее перспективы, учитываются при принятии кадровых и иных решений |
| 5.3. Предоставление отпуска | Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха  Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним |
| 5.4. Направление в служебную командировку | Цель: обеспечение реализации полномочий органов местного самоуправления  Ценность: соблюдение прав муниципальных служащих в связи с направлением в служебную командировку |
| 5.5. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов | Цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, Российской Федерации  Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности |
| 5.6.Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера | Цель: противодействие и профилактика коррупции  Ценность: простота декларирования сведений, сокращение временных и финансовых затрат за счет использования межведомственных процедур, понятная система проверки и оценки сведений |
| 5.7. Применение мер поощрения | Цель: положительная мотивация и стимулирование муниципальных служащих (работников)  Ценность: положительная оценка результатов службы (работы), моральная и материальная удовлетворенность службой (работой), возможность дальнейшего продвижения по службе (работе) |
| 5.8. Привлечение к дисциплинарной ответственности | Цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины  Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушении служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания |