



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

АДМИНИСТРАЦИЯ ДОЛЖАНСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27 августа 2025 года
пгт. Долгое

№376-р

Об утверждении Порядка ведения реестра
межведомственных и внутриведомственных
процессов администрации Должанского района

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», распоряжением администрации Должанского района от 21 июля 2025 года №305-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности» администрация Должанского района:

1. Утвердить Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Должанского района согласно приложению.

2. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности
Главы района

И.В.Половых

ПОРЯДОК
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации
Должанского района

I. Общие положения

1.1. Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Должанского района (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 Должанского района.

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 Должанского района.

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

Форма реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов администрации Должанского района

Ид ен ти фи кат ор про цес са*	Жиз нен ная ситу аци я	Назв ание услуг и, функ ции, серв иса*	Регу лиру ющи й акт	Гру ппа про цес сов	Наз ван ие про цес са*	Отв етст вен ный за про цес с	Статус проце сса (стату с реинж инири нга)*	Клие нт	Ценн ость для клие нта	Да нн ые на вх од е	Ре зу ль та т на вы хо де	Связь с други ми проце ссами	Ви д Пр оц ес са (ци ф ро во й/н е ци ф ро в ой)	То чка раз ме ще ни я в ци ф ро вом ви де (Е ПГ У, сайт ве до мс тва)

* Данные столбцы являются обязательными для заполнения

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	Цель: обеспечение принятия решения по запросу Ценность: сокращение общего

		рассмотрения	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 нарушений 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 органов 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	Цель: противодействие и профилактика коррупции Ценность: простота

		обязательствах имущественного характера	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