



АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАВИТИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.07.2025

№ 1090

г. Завитинск

Об утверждении Порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений

В целях обеспечения применения принципов клиентоцентричности в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, достижения значений показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316, а также исполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Амурской области, утвержденного распоряжением Губернатора Амурской области от 26.09. 2023 № 221-р,

**постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный портал правовой информации Завитинского муниципального округа» и размещению на официальном сайте администрации муниципального округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» <https://zavadm.amurobl.ru>.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Завитинского муниципального округа по работе с территориями Е.В. Розенко.

Глава Завитинского  
муниципального округа



С.С. Линевич

Исполнитель:  
Начальник общего отдела  
С.С. Вовк

Согласовано:  
Исполняющий обязанности начальника отдела по правовым  
и социальным вопросам  
С.Е.Талашова

Заместитель главы администрации округа  
по социальным вопросам  
А.А. Татарникова

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Завитинского муниципального  
округа  
от 11.07.2025 № 1090

**Порядок  
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных  
процессов администрации Завитинского муниципального округа и её  
структурных подразделений**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений в части ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее - Реестр).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) «внутренний клиент (сотрудник)» - муниципальный гражданский служащий (работник) администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с клиентами от имени администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений;

2) «жизненная ситуация» - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с администрацией Завитинского муниципального округа и её структурными подразделениями в целях получения услуг и сервисов;

3) «клиент» - физическое, юридическое лицо, орган публичной власти, взаимодействующие с администрацией Завитинского муниципального округа и её структурными подразделениями целью удовлетворения своих потребностей;

4) «клиентоцентричность» - качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

5) «процесс» — это повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на оказание услуг или осуществление функций;

6) «реинжиниринг» - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование функций (услуг, сервисов) в целях оптимизации деятельности администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

7) «сервис» - услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с администрацией Завитинского муниципального округа и её структурными подразделениями;

8) «услуга» - деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией муниципальных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо иных услуг, предоставляемых администрацией Завитинского муниципального округа и её структурными подразделениями;

9) «функция» - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

10) «целевое состояние» - сопоставление возможностей, выявленных в ходе анализа, с необходимыми требованиями к максимальной эффективности процесса, исключающее цели, которые невозможно достичь на данном этапе исходя из имеющихся ресурсов.

### 1.3. Основными задачами ведения Реестра являются:

1) формирование исчерпывающего перечня осуществляемых (оказываемых, предоставляемых) администрацией Завитинского муниципального округа и её структурными подразделениями функций (услуг, сервисов), включающих в себя перечисление последовательных мероприятий (процессов) при их осуществлении (оказании, предоставлении);

2) совершенствование механизма осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов), обеспечивающего внимательное отношение к потребностям и интересам клиентов;

3) формирование плана исполнительного органа области по реинжинирингу внутренних целевых процессов в рамках осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов);

4) совершенствование нормативно-правового регулирования в рамках осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов);

5) приведение функций (услуг, сервисов) в соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности.

## **2. Порядок формирования Реестра**

2.1. Формирование Реестра предполагает подготовку Реестра ответственным лицом (ответственными лицами) администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений (далее - уполномоченное лицо) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

### 2.2. Уполномоченное лицо:

1) организует в администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделениях работу по ведению Реестра;

2) осуществляет проверку содержания включаемых в Реестр администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений сведений об осуществляемых функциях (оказываемых услугах, предоставляемых сервисах) на предмет их соответствия требованиям настоящего Порядка;

3) обеспечивает формирование, изменение и исключение сведений об осуществляемых функциях (оказываемых услугах, предоставляемых сервисах) из Реестра администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений;

4) проводит мониторинг и анализ сведений, размещенных в Реестре администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений.

2.3. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Реестр, осуществляется структурными подразделениями (отделами) администрации Завитинского муниципального округа, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

В случае если в осуществлении функции (оказании услуги, предоставлении сервиса) участвует несколько структурных подразделений администрации Завитинского муниципального округа, то сведения о такой функции (услуге,

сервисе) для включения в Реестр подает уполномоченному лицу структурное подразделение, которое предоставляет клиентам итоговый результат функции (услуги, сервиса).

2.4. Реестр администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений представляет собой перечень функций (услуг, сервисов), которые делятся на процессы, осуществляемые администрацией Завитинского муниципального округа и её структурными подразделениями и имеющие ценность для клиента.

Типовая форма Реестра представлена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

2.5. Включению в Реестр администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений подлежат:

1) все функции (услуги и сервисы), которые осуществляются (оказываются, предоставляются) в администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений, в отношении которых они являются исполнителями, непосредственно осуществляют функции, оказывают услуги и предоставляют сервисы, в том числе:

- а) которые прошли процедуру реинжиниринга;
- б) реинжиниринг которых не планируется в ближайшее время;
- в) реинжиниринг которых уже запланирован или идет в настоящий момент;
- г) по которым имеется высокий уровень удовлетворенности;
- д) которые не востребованы;

2) функции (услуги, сервисы), если хотя бы один из процессов данной функции (услуги, сервиса) выполняется совместно двумя или более структурными подразделениями (отделами) администрации Завитинского муниципального округа.

2.6. Не подлежат включению в Реестр функции (услуги, сервисы), в отношении которых администрация Завитинского муниципального округа и её структурные подразделения являются только координатором, устанавливающим правила осуществления функции (оказания услуги, предоставления сервиса) и самостоятельно их не осуществляют (не оказывают, не предоставляют).

2.7. С учетом возложенных на администрацию Завитинского муниципального округа и её структурные подразделения полномочий и

функций Реестр администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений должен содержать сведения по следующим группам процессов:

- 1) предоставление муниципальных услуг, услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений;
- 6) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);
- 7) иные функции, услуги, сервисы.

2.8. По всем функциям (услугам, сервисам) администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений необходимо последовательно описать порядок их осуществления (оказания, предоставления) (процессы).

Каждый процесс должен иметь свой уникальный идентификатор.

Рекомендуется использовать цифровые обозначения в соответствии с последовательностью их внесения в Реестр.

При необходимости формулировки, приведенные в Перечне, могут быть задействованы из различных групп процессов, указанных в Перечне.

2.9. Функции (услуги, сервисы) при необходимости могут объединяться в жизненные ситуации.

2.10. Все процессы, внесенные в Реестр, подлежат исследованию и принятию решения об их реинжиниринге.

Фиксация статуса процесса позволяет контролировать внедрение принципов клиентоцентричности в администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделениях.

Для процессов рекомендуется использовать следующие статусы (статусы реинжиниринга):

- 1) в очереди на исследование;
- 2) идет исследование;

- 3) в очереди на реинжиниринг;
- 4) проходит реинжиниринг;
- 5) прошел реинжиниринг;
- 6) реинжиниринг не проходил.

2.11. Определяя лицо, ответственное за процесс, необходимо учитывать положения абзаца первого пункта 2.10 настоящего Порядка. Рекомендуется установить ответственным руководителя администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений, обладающего достаточными полномочиями для проведения реинжиниринга процесса.

2.12. При определении клиента, в отношении которого осуществляются функции (оказываются услуги, предоставляются сервисы), необходимо определить образ конечного получателя результата осуществления (оказания, предоставления) соответствующей функции (услуги, сервиса). Уровень конкретизации остается на усмотрение администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений.

2.13. Определяя данные на входе, необходимо указать, получение каких сведений и (или) документов требуется для начала процесса. Это может быть как какой-либо результат предыдущего процесса, так и данные от клиента или данные от информационной системы.

2.14. Фиксируя результат на выходе, предлагается указать, какой результат получается при завершении процесса. Результатом могут быть как сведения или документ (например, справка), так и, например, внесение записи в Реестр администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений.

2.15. Установление связи определенного процесса с другими процессами позволяет визуализировать зависимость процессов друг от друга и спрогнозировать взаимный результат влияния реинжиниринга зависимого процесса на рассматриваемый процесс.

Рекомендуется указать идентификатор процессов, которые связаны с указанным процессом.

Также может быть отражен тип связи процессов (предшествующий или последующий).

2.16. Заполнение информации о виде процесса (цифровой или не цифровой) позволяет акцентировать внимание на рассмотрении возможности цифровизации услуги по результатам реинжиниринга процесса.

2.17. При осуществлении функции (оказании услуги, предоставлении сервиса) в электронном виде необходимо указать, в какой точке (Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный сайт администрации Завитинского муниципального округа и её структурных подразделений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) они доступны.

### **3. Порядок внесения изменений в Реестр**

3.1. Реестр подлежит обязательной ежеквартальной актуализации на основании предложений структурных подразделений (отделов) администрации Завитинского муниципального округа.

Актуализация содержания Реестра подразумевает исключение, добавление или изменение сведений, размещенных в Реестре.

3.2. Руководители структурных подразделений (отделов) администрации Завитинского муниципального округа обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Реестре.

3.3. Уполномоченное лицо осуществляет проверку полноты и достоверности актуализируемых сведений, по результатам которой вносит изменения в Реестр либо возвращает сведения на доработку.

### **4. Заключительные положения**

4.1. Утвержденный Реестр подлежит размещению в электронной форме на сайте «Электронный офис Правительства Амурской области» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://office.amurobl.ru> на диске группы «Государство для людей» (далее - сеть Интернет) в срок до 17 июля 2025 года.

4.2. При внесении изменений в Реестр размещение в сети Интернет его актуальной версии должно быть произведено в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.



-----

<\*> Графы, обязательные для заполнения.