



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА
КОМИТЕТ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ГОРОДА МУРМАНСКА

П Р И К А З

19.06.2025

667

**Об утверждении Порядка ведения реестра
основных внутриведомственных и межведомственных процессов
комитета имущественных отношений города Мурманска**

В целях исполнения постановления администрации города Мурманска от 25.04.2025 № 1808 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») муниципального образования городской округ город-герой Мурманск по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Мурманской области»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок ведения реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов комитета имущественных отношений города Мурманска согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Начальникам отделов Комитета в срок до 24.06.2025 обеспечить формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов комитета имущественных отношений города Мурманска (предоставление муниципальных услуг, осуществление функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий отделов), размещенного в общем доступе (Транзит\Реестр процессов КИО).

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета Лыщицкую М.В.

И.о. председателя Комитета

М.В. Лыщицкая

**Порядок ведения реестра
основных внутриведомственных и межведомственных процессов
комитета имущественных отношений города Мурманска**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок формирования и ведения реестра процессов основных внутриведомственных и межведомственных процессов комитета имущественных отношений города Мурманска (далее – Порядок, Комитет).

1.2. В рамках данного Порядка под клиентоцентричностью в муниципальном управлении понимается концепция муниципального управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта.

2. Термины и определения

Процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности (действий и процедур), направленных на предоставление муниципальных услуг, осуществление функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий.

Реестр основных внутриведомственных и межведомственных процессов – совокупность всех взаимосвязанных и (или) взаимодействующих процессов, идентифицированных в Комитете, представленная в виде справочника. Это официальный документ, в котором подробно описываются процессы, направленные на улучшение качества предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий, учет потребностей граждан и повышение уровня их удовлетворенности.

Составление реестра таких процессов необходимо для их дальнейшего реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для проведения оценки уровня внедрения клиентоцентричности и составления рейтинга клиентоцентричности Комитета.

3. Организация работы по формированию и ведению реестра процессов

3.1. Формирование и ведение реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета является важным инструментом для мониторинга, контроля и оценки результатов реинжиниринга, осуществляется на основе анализа текущего состояния предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий. Реестр процессов создается с целью систематизации, структурирования и

отслеживания всех процессов и мероприятий, связанных с деятельностью Комитета по предоставлению муниципальных услуг, осуществлению функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий.

3.2. Реестр процессов является информационным инструментом, который позволяет отслеживать ход реализации программ и проектов, направленных на улучшение обслуживания граждан и повышение качества предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий Комитета.

3.3. Реестр процессов необходимо вести систематически и активно использовать его в практической деятельности. Вместе с тем, Комитет может добавлять иную информацию и параметры в содержание при сохранении общей структуры шаблона и логики соотнесения услуг и процессов.

3.4. Реестр процессов является открытым и доступным для ознакомления всем заинтересованным лицам с целью повышения прозрачности и открытости процессов предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий Комитета.

4. Цели и задачи ведения реестра процессов

4.1. Главной целью реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов является обеспечение прозрачности и эффективности основных внутриведомственных и межведомственных процессов путем централизованного учета и анализа данных.

4.1.1. Реестр позволяет управленческому персоналу и заинтересованным сторонам получить доступ к информации о текущем состоянии и прогрессе проектов, а также оценить их эффективность и результативность.

4.2. Основные задачи реестра процессов:

4.2.1. Формирование базы данных по основным внутриведомственным и межведомственным процессам Комитета.

4.2.2. Отслеживание статуса и хода реализации программ и проектов, прогресс каждого процесса, оценка их влияния на улучшение качества предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий Комитета, и уровня удовлетворенности клиентов.

4.2.3. Выявление проблемных областей и причин отклонений от плановых показателей.

4.2.4. Предоставление сводной информации о состоянии основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета для принятия управленческих решений.

5. Структура реестра процессов

5.1. Реестр имеет следующую структуру:

5.1.1. Идентификатор процесса / административной процедуры – указывается уникальный идентификатор процесса (ID), сформированный согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

5.1.2. Наименование услуги/функции – указывается наименование соответствующей услуги/функции/сервиса/меры поддержки/иных полномочий Комитета. Для целей ведения Реестра под функцией понимается деятельность Комитета, направленная на осуществление его полномочий, под услугой понимается функция Комитета, осуществляемая по запросам физических и юридических лиц.

5.1.3. Регулирующий акт – указывается наименование и реквизиты нормативного правового акта, непосредственно регулирующего порядок предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий.

5.1.4. Группа процессов – указывается группа (направление деятельности), в которую входит процесс.

5.1.5. Название процесса – указываются наименования процессов, определенные ответственным за процесс самостоятельно.

5.1.6. Ответственный за процесс – указывается должностное лицо, которое будет выступать ответственным за реинжиниринг одного или нескольких процессов.

5.1.7. Статус процесса (статус реинжиниринга) – указывается статус реинжиниринга процесса: «не проходил реинжиниринг»; «идет исследование»; «проходит реинжиниринг»; «прошел реинжиниринг».

5.1.8. Вид процесса (цифровой / не цифровой) – указывается, осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы, или же осуществляется вручную сотрудниками Комитета.

5.1.9. Точка размещения в цифровом виде – в случае, если процесс является цифровым, указывается, в какой цифровой среде он реализуется – единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), и (или) официальный сайт областного исполнительного органа Мурманской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Форма и образец заполнения реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов указаны в приложении № 2 к настоящему Порядку.

6. Порядок формирования реестра процессов

6.1. Формирование реестра процессов осуществляется уполномоченными лицами Комитета на основе анализа текущего состояния Комитета.

6.2. Перечень основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета включается в реестр на основе результатов этого анализа.

6.3. Перечень основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета может быть дополнен или изменен в случае появления новых задач и приоритетов в области улучшения качества предоставляемых муниципальных услуг, осуществления функций, сервисов, мер поддержки и иных полномочий Комитета.

6.4. Инициировать включение/исключение процессов реестра могут председатель Комитета, заместители председателя Комитета, начальники отделов Комитета.

6.5. Данные по межведомственным и внутриведомственным процессам обновляются в соответствии с реализацией программ, проектов/процессов.

6.6. Актуальная версия реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета размещается на общем файловом хранилище Комитета.

6.7. Реестр основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета утверждается приказом Комитета.

7. Ведение реестра процессов

7.1. В целях корректной работы по ведению реестра процессов ответственным за процесс необходимо:

7.1.1. Определить перечень основных внутриведомственных и межведомственных процессов Комитета и распределить ответственных за процесс.

7.1.2. Осуществлять централизованный сбор информации и включение ее в сводный реестр основных внутриведомственных и межведомственных процессов.

7.1.3. Обеспечивать обновление и актуализацию информации в реестре.

7.1.4. Обеспечивать организацию и контроль реинжиниринга основных внутриведомственных и межведомственных процессов.

7.1.5. Обеспечивать оценку эффективности проводимых мероприятий реинжиниринга основных внутриведомственных и межведомственных процессов.

7.1.6. Проводить мониторинг изменений имеющейся практики.

7.1.7. Проводить мониторинг показателей эффективности каждого процесса.

7.1.8. Вносить предложения по формированию корректирующих воздействий и оптимизации процессов или изменению описания процессов и элементов процессов председателю Комитета.

7.1.9. Предоставлять информацию об имеющихся отклонениях председателю Комитета.

7.1.10. Вносить в реестр изменения, поступившие в рамках формирования и ведения реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов, путем подготовки проекта приказа Комитета.

7.1.11. Предоставлять сведения о результатах реинжиниринга основных внутриведомственных и межведомственных процессов в администрацию города Мурманска.

7.1.12. Формировать предложения по оптимизации процессов или изменению описания процессов и элементов процессов.

7.1.13. Осуществлять мероприятия, направленные на оперативную корректировку реестра.

Приложение № 1
к порядку ведения реестра основных
внутриведомственных и
межведомственных процессов
комитета имущественных отношений
города Мурманска

**Схема формирования уникального идентификатора процесса (ID)
комитета имущественных отношений города Мурманска**

Уникальный идентификатор процесса (ID) состоит из 11 символов, формируемых по следующей схеме:

00	15	.	03	.	01	.	1	.	1	.	1
----	----	---	----	---	----	---	---	---	---	---	---

где:

- 00 – забронированные позиции
 - 15 – код Комитета по номенклатуре дел
 - 03 – код отдела Комитета по номенклатуре дел
 - 01 – код сектора отдела Комитета по номенклатуре дел
 - 1 – код услуги, функции, сервиса (1-услуга, 2-функция, 3-мера поддержки и пр.)
 - 1 – порядковый номер услуги, функции, сервиса
 - 1 – порядковый номер процесса.
-

Приложение № 2
к порядку ведения реестра основных внутриведомственных и
межведомственных процессов комитета имущественных
отношений города Мурманска

Форма и образец заполнения реестра основных внутриведомственных и межведомственных процессов

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, РПГУ, сайт АгМ)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Предоставление муниципальных услуг														
0015.03.01.1.1		Предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества	Административный регламент, утвержденный постановлением АгМ от 20.12.2011 № 2584	Предоставление муниципальных услуг	Прием и регистрация заявления	Зам. начальника отдела учета муниципального имущества и договорных отношений Комитета Перова С.А.	В очереди на исследование (варианты: - в очереди на исследование; - в очереди на реинжиниринг; - проходит реинжиниринг; - прошел реинжиниринг)	Юр.лица/ физ.лица	– осведомленность клиента о порядке предоставления государственной услуги – доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги – сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги – сокращение общего срока предоставления услуги за счет	Что необходимо для начала процесса (пример: заявление и документы заявителя)	Результат по завершению проекта (пример: получение заявителем конечного результата)	Идентификаторы процессов, связанные с этим процессом	Цифровой	ЕПГУ
0015.03.01.1.2					Рассмотрение заявления									

* – поля, обязательные к заполнению.

Процесс – это повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление муниципальных услуг или осуществления муниципальных функций.

Составление реестра таких процессов необходимо для их дальнейшего **реинжиниринга** (оптимизации) в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для проведения оценки уровня текущего состояния клиентоориентированности органов местного самоуправления и составления рейтинга клиентоцентричности муниципальных образований.

Любая услуга (функция, сервис) включает как минимум один процесс, но может включать несколько процессов.

[illegible]
