



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.12.2025 № 2524-П/1

г. Тольятти, Самарской области



Об утверждении
Порядка формирования и ведения
реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов
администрации
городского округа Тольятти

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, руководствуясь Уставом городского округа Тольятти, администрация городского округа Тольятти ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации городского округа Тольятти.

2. Назначить органы администрации городского округа Тольятти ответственными за формирование перечня процессов, осуществляемых в рамках своей компетенции.

3. Назначить ответственным за ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации городского округа Тольятти – департамент информационных технологий и связи администрации городского округа Тольятти.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа



И.Г.Сухих

Утверждён
постановлением администрации
городского округа Тольятти
от 08.12.2025 № 2527-п/1

ПОРЯДОК

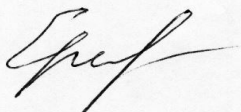
формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации городского округа Тольятти

1. Настоящий Порядок определяет формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – реестр процессов) и представляет собой описание деятельности администрации городского округа Тольятти, включая предоставление муниципальных услуг, межведомственное взаимодействие, кадровые процессы и иные процессы взаимодействия с сотрудниками, в виде отдельных процессов повторяемой совокупности логически взаимосвязанных действий и процедур.

1.1. В Порядке используются следующие термины, определённые Постановлением Правительства Самарской области от 21.12.2022 № 1200 «Об утверждении стандартов клиентоцентричности в Самарской области»:

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности органов власти и уполномоченных организаций, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов клиентоцентричному подходу;

кlientoцентричный подход – подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей.



2. Целью формирования реестра процессов является получение перечня осуществляемых в администрации городского округа Тольятти процессов с целью их дальнейшего изучения и, при необходимости, реинжиниринга, в том числе в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность администрации городского округа Тольятти.

3. Реестр процессов представляет собой базу данных, где каждому процессу соответствует набор параметров. Такими параметрами являются:

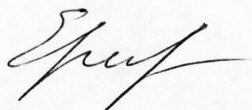
1) *Порядковый номер процесса;*

2) *Наименование процесса* – параметр, в качестве значения которого указывается название процесса, определенное органом администрации городского округа Тольятти (далее – органы администрации городского округа Тольятти) при формировании перечня процессов такого органа;

3) *Название услуги / функции / сервиса* - параметр, в качестве значения которого указывается название муниципальной и государственной услуги, меры государственной поддержки, вида контрольно-надзорной деятельности, сервиса или муниципальной функции, в рамках которой осуществляется описываемый процесс. В случае, если процесс не осуществляется в рамках предоставления муниципальной и государственной услуги, меры государственной поддержки, сервиса, осуществления вида контрольно-надзорной деятельности или муниципальной функции, значение параметра может не указываться;

4) *Владелец процесса (ответственный за процесс)* – параметр, в качестве значения которого указывается наименование органа администрации городского округа Тольятти и фамилия, имя, отчество, должность ответственного за процесс;

5) *Статус процесса (статус реинжиниринга)* – параметр, в качестве значения которого указывается статус реинжиниринга процесса в рамках внедрения клиентоцентричности в администрации городского округа Тольятти. Реинжиниринг процессов в рамках каких-либо иных инициатив не учитывается при указании значения этого показателя.



В качестве значения выбирается один из следующих статусов:

1) в очереди на исследование – указывается, если процесс не был ранее исследован в рамках внедрения клиентоцентричности;

2) исследование – указывается, если процесс находится в процессе исследования;

3) не требует реинжиниринга – указывается, если в ходе исследования процесс был признан клиентоцентричным и не требующим реинжиниринга;

4) реинжиниринг – указывается, если выполняются мероприятия по реинжинирингу процесса;

5) оптимизирован – указывается, если мероприятия по реинжинирингу процесса были завершены;

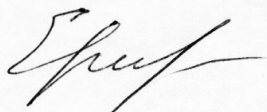
6) *Клиент процесса* – параметр, в качестве значения которого указывается, является ли лицо, которое использует результат осуществления процесса, внешним клиентом или внутренним клиентом, а также указывается описание такого лица;

7) *Данные на входе процесса* – параметр, в качестве значения которого указывается, какой набор сведений должен быть получен для начала (осуществления) процесса;

8) *Результат процесса* – параметр, в качестве значения которого указывается описание результата, получаемого по итогам осуществления процесса;

9) *Вид процесса (цифровой/ не цифровой)* – параметр, в качестве значения которого указывается возможность осуществления процесса в цифровом виде, с использованием информационных систем и программного обеспечения для автоматизации каких-либо этапов осуществления процесса или всего процесса. В случае, если такая возможность имеется, указывается значение «цифровой», в случае, если не имеется, указывается значение «не цифровой»;

10) *Точка размещения в цифровом виде (Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Региональный портал*



государственных услуг, официальный сайт администрации городского округа Тольятти) - предлагается указать, в какой точке реализуется каждый процесс в рамках конкретной услуги. В данном столбце рекомендуется перечислить все точки размещения. В случае, если процесс не имеет цифрового вида, то в соответствующей ячейке необходимо указать «Нет».

Форма шаблона реестра процессов с вышеуказанными параметрами представлена в Приложении 1 к настоящему Порядку.

4. Реестр процессов размещается для рабочего пользования в виде машиночитаемого файла формата *xlsx* (электронная таблица Excel) на внутреннем сетевом диске администрации городского округа Тольятти по адресу: X:\КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ\Реестр процессов.

Ответственный за формирование и ведение реестра процессов имеет полный доступ к указанному файлу, включая право редактирования файла, иные сотрудники администрации городского округа Тольятти имеют право лишь на чтение файла (включая создание копий).

5. Формирование реестра процессов начинается с формирования перечня процессов, осуществляемых каждым органом администрации городского округа Тольятти.

6. В каждом структурном подразделении администрации городского округа Тольятти определяются ответственные лица, которые:

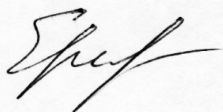
1) организывают формирование реестра процессов в органе администрации городского округа Тольятти;

2) осуществляют проверку содержания сведений о процессах, включенных в реестр процессов;

3) обеспечивают формирование, изменение и исключение сведений о процессах в реестре процессов;

4) обеспечивают контроль над своевременной актуализацией реестра процессов путем внесения новых сведений о процессах;

5) предоставляют не менее 1 раза в год в адрес департамента информационных технологий и связи администрации городского округа



Тольятти информацию, необходимую для актуализации сводного реестра межведомственных и внутриведомственных процессов городского округа Тольятти.

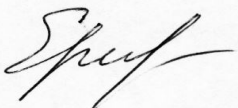
7. Процедура формирования перечня процессов органа администрации городского округа Тольятти представляет собой заполнение ответственными сотрудниками органа администрации городского округа Тольятти шаблона реестра процессов, представленного в Приложении 1 к настоящему Порядку, в отношении осуществляемых таким органом администрации городского округа Тольятти деятельности, в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию реестра процессов, одобренными Протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 06.07.2023 г. № 66-АХ.

В случае, если процесс осуществляется двумя или более органами администрации городского округа Тольятти, такой процесс указывается в перечне процессов всех органов администрации городского округа Тольятти.

В случае, если полномочия по оказанию услуги, предоставлению сервиса или выполнении функции переданы в подведомственные или в бюджетные организации и учреждения, то советующая функция (услуга, сервис) не включается в реестр процессов органов администрации городского округа Тольятти, которое передало полномочия по осуществлению такой функции (услуги, сервиса).

В случае, если при оказании услуги, реализации функции или предоставлении сервиса задействованы какие-то процессы, которых нет в типовом перечне процессов, включение их в реестр процессов осуществляется на усмотрение руководителей органов администрации городского округа Тольятти.

8. В течение 5 рабочих дней после получения перечней процессов от всех органов администрации городского округа Тольятти ответственный за



формирование реестра процессов формирует проект реестра процессов по форме согласно Приложению 1 к настоящему Порядку и направляет его на согласование в управление муниципальной службы и кадровой политики администрации городского округа, а затем ответственному за внедрение клиентоцентричности в администрации городского округа Тольятти.

В течение 5 рабочих дней со дня получения проекта реестра процессов ответственный за внедрение клиентоцентричности либо направляет такой проект на доработку ответственному за формирование и ведение реестра процессов с указанием срока для доработки, но не позднее 1 месяца со дня направления на доработку, либо согласовывает проект реестра процессов. В случае, если ответственный за внедрение клиентоцентричности не согласует и не отправит проект реестра процессов на доработку в течение 5 рабочих дней, проект реестра процессов считается согласованным автоматически.

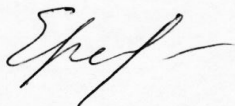
После согласования проекта реестра процессов ответственным за внедрение клиентоцентричности проект реестра процессов направляется на утверждение главе городского округа Тольятти. Реестр процессов утверждается распоряжением главы городского округа.

9. После утверждения реестра процессов главой городского округа Тольятти, ответственный за формирование и ведение реестра процессов размещает утвержденный реестр процессов в соответствии с пунктом 4 и направляет по системе электронного документооборота.

10. Запрос на внесение изменений в реестр процессов направляется руководителем органа администрации городского округа Тольятти на имя ответственного за формирование и ведение реестра процессов по форме согласно Приложению 2 к настоящему Порядку.

11. Запрос на внесение изменений может включать как одно изменение, так и несколько изменений, как в отношении одного процесса, так и в отношении нескольких процессов. Изменением может быть:

1) корректировка значения какого-либо параметра процесса;



- 2) исключение всего процесса из реестра процессов;
- 3) добавление нового процесса в реестр процессов.

12. В срок до 10 рабочих дней с момента получения запроса ответственный за формирование и ведение реестра процессов рассматривает запрос и либо вносит соответствующие изменения в реестр процессов, либо отклоняет запрос с указанием конкретных причин отказа.

Запрос может быть отклонен частично в случае, когда отклоняются лишь отдельные изменения из запроса.

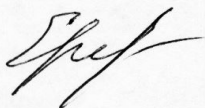
Изменения в реестр вносятся посредством внесения изменений в распоряжение главы о реестре процессов.

13. Причинами для отклонения запроса могут быть:

1) запрашивается изменение процессов, полномочий на осуществление которых отсутствует у соответствующего органа администрации городского округа Тольятти;

2) в запросе не указаны основания для исключения или добавления нового процесса.

14. В течение 10 рабочих дней после внесения изменений в реестр процессов ответственный за формирование и ведение реестра процессов направляет в адрес руководителя органа администрации городского округа Тольятти, направившего запрос, уведомление о выполнении запроса полностью либо частично.



Приложение № 1

к Порядку формирования и ведения
реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов
администрации городского округа Тольятти

УТВЕРЖДАЮ

ФИО

« »

ТИПОВАЯ ФОРМА РЕЕСТРА ПРОЦЕССОВ

[illegible]

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку формирования и ведения
реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов
администрации городского округа Тольятти

ФОРМА ЗАПРОСА НА ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Инициатор запроса

ФИО:

Должность:

Орган:

Основание для внесения изменений

В свободной форме опишите обстоятельства изменения. Если вы ссылаетесь на какой-то правовой акт, приложите его к данной форме при отправке. Не используйте только реквизиты правовых актов в качестве полного описания оснований для изменения.

Тип вносимого изменения (отметьте галочкой)

☐ Исключение процессов

Перечислите идентификаторы процессов для исключения:

☐ Добавление новых процессов

Заполните таблицу ниже для всех процессов, которые необходимо добавить в реестр процессов. Каждый новый процесс описывайте в новой строчке. При необходимости добавляйте новые строчки в таблицу.

№ п/п	Наименование процессов	Название услуги / функции / сервиса	Владелец процесса (ответственный за процесс)	Статус процесса (статус реинжиниринга)	Клиент	Данные на входе	Результат на выходе	Вид процесса (цифровой/ не цифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ОМСУ,

☐ Корректировка процессов

Заполните таблицу ниже для всех процессов, которые необходимо скорректировать в реестре процессов. В таблице столбец «идентификатор процесса» заполняется всегда, остальные столбцы – только в той части, которая изменяется. В заполняемых ячейках указывается значение параметра, которое должно быть по результатам корректировки. При необходимости добавляйте новые строчки в таблицу.

№ п/п	Наименование процессов	Название услуги / функции / сервиса	Владелец процесса (ответственный за процесс)	Статус процесса (статус реинжиниринга)	Клиент	Данные на входе	Результат на выходе	Вид процесса (цифровой/ не цифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ОМСУ,

Руководитель органа