

**Порядок ведения реестра процессов
в исполнительных органах государственной власти
Санкт-Петербурга**

**Санкт-Петербург
2023**

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения	3
3. Организация работы по формированию реестра процессов	4
4. Организация работы по ведению реестра процессов.....	5
5. Периодичность актуализации реестра процессов	5
6. Общие требования к заполнению реестра процессов	6
7. Структура реестра процессов	6

1. Общие положения

Настоящий Порядок ведения реестра процессов в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга (далее – ИОГВ) включает информацию по организации работы по формированию и ведению реестра процессов ИОГВ, периодичности актуализации реестра процессов ИОГВ (закрепление за ответственным сотрудником функции по внесению изменений в реестр процессов), порядке сбора информации для внесения изменений

в реестр процессов, корректному заполнению реестра процессов в рамках внедрения стандартов клиентоцентричности в Санкт-Петербурге.

Реестр процессов в ИОГВ (далее – реестр процессов) ведется по форме согласно Приложению 1 с целью:

- формирования полной и актуальной базы знаний, содержащей информацию о деятельности ИОГВ;
- выявления межведомственных и внутриведомственных процессов;
- создания основы для внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

2. Термины и определения

Процесс –

это совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения результата.

Процессный подход к управлению – построение системы процессов, управление этими процессами для получения наилучших результатов, повышения эффективности и обеспечения удовлетворенности клиентов.

Реестр процессов – совокупность всех взаимосвязанных и (или) взаимодействующих процессов, идентифицированных в ИОГВ, представленная в виде справочника.

Типовой перечень процессов – перечень процессов, составленный Аналитическим центром Москвы, содержащий процессы, которые потенциально могут осуществляться в ИОГВ и имеют ценность для конечного клиента.

Внутриведомственный процесс – процесс, в котором участвует несколько структурных подразделений ИОГВ.

Межведомственный процесс – процесс, в выполнении которого принимают участие сотрудники нескольких ИОГВ.

Границы процесса – событие (совокупность событий), инициирующее и завершающее процесс.

Владелец процесса – должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении выделенные ресурсы, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса.

Инициирующее событие – событие, при наступлении которого начинается процесс.

Вход процесса – преобразуемый ресурс или ресурс по управлению, необходимый для выполнения процесса, поставляемый другими процессами.

Ресурс – материальный или информационный объект, необходимый для выполнения процесса.

Поставщик (*поступает от*) – субъект, предоставляющий ресурсы, необходимые для выполнения процесса. Поставщики могут быть внешними и внутренними.

Внутренний поставщик – субъект, находящийся внутри ИОГВ и предоставляющий ресурсы, необходимые для выполнения процесса.

Внешний поставщик – субъект, находящийся вне ИОГВ и предоставляющий ресурсы, необходимые для выполнения процесса.

Декомпозиция процесса – разделение его на составляющие части.

Экземпляр процесса – деятельность по выполнению совокупности операций процесса, обеспечивающая получение единичного результата процесса.

Исполнитель (участник) процесса – подразделение (должностное лицо), участвующее в преобразованиях входов в выходы в рамках процесса. У каждого процесса может быть один или несколько исполнителей.

Выход процесса – преобразованный при выполнении процесса ресурс.

Конечный клиент – клиент, использующий результат процесса.

Внутренний клиент – государственный или муниципальный служащий, работник подведомственной государственному или муниципальному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организаций.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с ИОГВ с целью удовлетворения своих потребностей.

Завершающее событие – событие, которым завершается процесс.

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с ИОГВ и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов.

Ценность – это степень, в которой продукт или соответствующая услуга/функция соответствует потребностям, ожиданиям и требованиям конечного клиента, а также приносит пользу и удовлетворение.

3. Организация работы по формированию реестра процессов

Для формирования реестра процессов, а также для формирования отчетности в рамках федерального проекта «Государство для людей», необходимо взять за основу реестр процессов, сформированный в рамках программы «Эффективный регион», а также Типовой перечень процессов, составленный АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (Приложение 2).

При формировании реестра используются процессы из типового перечня процессов, которые представлены в ИОГВ. Процессы ИОГВ, которые

не представлены в перечне, необходимо включить в реестр процессов, оценка по таким процессам проводиться не будет.

Графы: «№ п/п», «Название услуги, функции, сервиса», «Наименование процесса», «Владелец процесса», «Статус процесса (статус реинжиниринга)» являются обязательными для заполнения.

Остальные графы не являются обязательными, но рекомендованы для заполнения.

Для формирования реестра процессов необходимо выполнить следующую последовательность действий:

3.1. Назначить ответственного за проведение инвентаризации процессов.
3.2. Сформировать рабочую группу. В рабочую группу по проведению инвентаризации процессов включить представителей от каждого структурного подразделения или назначить одного ответственного за несколько подразделений (в зависимости от количества структурных подразделений).

3.3. Издать приказ о проведении инвентаризации процессов, в котором:
– установить сроки проведения инвентаризации;
– закрепить ответственных за сбор информации и заполнение шаблона реестра процессов по каждому структурному подразделению;
– закрепить ответственного за сведение заполненных реестров процессов от подразделений в единый реестр процессов.

3.4. Ознакомить участников рабочей группы и ответственных за сбор информации в подразделениях с настоящим Порядком и шаблоном реестра процессов.

3.5. Организовать обучение сотрудников основам процессного управления.

3.6. Собрать информацию о процессах подразделения и заполнить шаблон реестра процессов в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

3.7. Сформировать сводный реестр процессов ИОГВ на основании полученных реестров процессов структурных подразделений.

3.8 Разместить реестр процессов (указать место размещения реестра в общем доступе).

4. Организация работы по ведению реестра процессов

4.1. Назначить ответственного сотрудника за ведение и актуализацию реестра процессов в ИОГВ (далее – ответственный сотрудник).

4.2. Ответственному сотруднику поддерживать в актуальном состоянии реестр процессов ИОГВ.

4.3. Ознакомить всех сотрудников ИОГВ с настоящим Порядком.

5. Периодичность актуализации реестра процессов

5.1. Инициировать изменение в реестре процессов могут руководители структурных подразделений и владельцы процессов. Для изменения реестра процессов руководители структурных подразделений направляют запросы ответственному сотруднику напрямую. Владельцы процессов перед

направлением запроса на изменение реестра процессов должны согласовать его с руководителем соответствующего структурного подразделения.

5.2. После получения запроса ответственный сотрудник в течение 2 рабочих дней вносит изменения в реестр процессов и сообщает об этом инициатору по электронной почте.

5.3. Актуализация реестра процессов проводится не реже, чем каждые шесть месяцев (при наличии изменений в перечне процессов) ответственным сотрудником по следующему алгоритму:

- сбор сведений от руководителей структурных подразделений по установленной форме реестра процессов;
- обработка и согласование с ответственным заместителем руководителя ИОГВ;
- внесение информации в реестр процессов ИОГВ в соответствии с требованиями к заполнению;
- утверждение актуализированного реестра процессов у руководителя ИОГВ;
- размещение для **общего доступа** обновленного реестра процессов и информирование руководителей структурных подразделений о завершении актуализации;
- архивация предыдущей версии реестра процессов, ведение истории изменений.

Информация может быть внепланово направлена ответственному сотруднику при возникновении изменений в перечне процессов.

6. Общие требования к заполнению реестра процессов

В настоящем разделе представлены требования по заполнению реестра процессов. При заполнении реестра процессов структура (список граф, последовательность) **не редактируется**.

При необходимости указать несколько значений в одном графе в качестве разделителя используется знак «;», после которого без пробела вносится следующее значение. Подобный формат необходим для удобства дальнейшей машинной обработки.

При необходимости использования сокращений необходимо приложить перечень используемых сокращений на отдельном листе Excel.

7. Структура реестра процессов

7.1. Графа 1 «№ п/п»

В сведенном реестре процессов ИОГВ должна быть выполнена сквозная нумерация всех процессов.

Порядковый номер процесса в реестре определяется следующим образом:

- 1. Блок (1-й уровень).
- 1.1. Процессная категория (2-й уровень).
- 1.1.1. Процессная группа (3-й уровень).
- 1.1.1.1. Процесс (4-й уровень).

Пример:

1. Основные процессы.

- 1.1. Информационное обеспечение ЕКП
 - 1.1.1. Формирование базы вопросов-ответов
 - 1.1.1.1. Анализ вопроса, не включенного в базу вопросов-ответов
 - 1.1.1.2. Подготовка и согласование ответа
 - 1.1.1.3. Занесение вопроса и ответа в базу вопросов-ответов
 - 1.1.2. Работа с обращениями граждан
 - 1.1.3. Формирование статистики
 - 1.1.4. ...
- 1.2. Сопровождение навигатора по мерам поддержки бизнеса
- 1.3. ...

2. Вспомогательные процессы.

7.2. Графа 2 «Жизненная ситуация»

В графе «Жизненная ситуация» необходимо указать одну или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Эта информация может быть в дальнейшем использована для удобства работы по жизненным ситуациям. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то **поле может быть оставлено пустым**.

7.3. Графа 3 «Пункт из ЛПА (локальный правовой акт)»

В графе указывается номер пункта положения/устава или иного документа, в котором содержится информация о том, какую задачу или полномочие ИОГВ исполняет или поддерживает данный процесс. В случае, если процесс не исполняет и не поддерживает никакого полномочия, представленного в положении/уставе, **графа остается незаполненной** (актуально для вспомогательных процессов).

7.4. Графа 4 «Название услуги, функции, сервиса»

В графе «Название услуги, функции, сервиса» необходимо указать название соответствующей услуги, функции или сервиса.

Правила формулировки наименований процессных категорий (направлений деятельности), групп процессов, процессов

Ключевое правило – нет «главных» и «второстепенных» процессов. Все процессы связаны в единую систему.

Формулировки для столбцов «Процессная категория (направление)», «Группа процессов», «Наименование процесса» обязательно должны содержать:

- глагол либо отглагольное существительное (например, «обработка», «заполнение», «создание», «контроль», «управление»), обозначающее действие, выполняемое над объектом;
- существительное, определяющее объект процесса.

Примеры:

- составление сводного плана закупок;
- предоставление услуги «предоставление сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц»;
- осуществление подбора персонала;
- ведение бухгалтерского учета.

Ключевое правило формулировок в данных блоках – **коротко, но емко** описать суть процесса, чтобы ее мог понять каждый.

Пример названия «Подготовка отчета» содержит и действие, и объект, однако не раскрывает сути процесса, поэтому не может быть использовано в реестре.

В названии процессов не рекомендуется использовать слова работа, деятельность, функция и другие слова, определяющие абстрактную деятельность.

В названии процесса не указываем наименование должности, подразделения и роли участников процесса, информационную систему.

При формировании процессных категорий, групп процессов и процессов важно помнить, что на выходе формируется конкретный продукт, результат, специфический для данного направления деятельности.

Например, блок вспомогательных процессов содержит в себе процессную категорию «Обеспечение персоналом», в которую входят группы процессов «Организация и осуществление подбора персонала», «Организация

и поддержка адаптации персонала» «Администрирование заработной платы, пакета льгот и компенсаций» и другие. Каждая из них включает в себя конкретные процессы. Для группы «Администрирование заработной платы, пакета льгот и компенсаций» процессами могут являться: «Учёт рабочего времени», «Начисление и выплата заработной платы сотрудникам» «Администрирование пакета льгот, гарантий и компенсаций» и др.

7.5. Графа 5 «Блок»

В данной граfeе указывается один из трех возможных блоков процессов:

1. Основные процессы.
2. Вспомогательные процессы.
3. Процессы управления.

К блоку основных процессов относятся процессные категории, непосредственно создающие продукт/услугу, которые «потребляет» внешний клиент (физическoe или юридическое лицо). Обычно к данному блоку относятся процессы предоставления государственной услуги, прием граждан и т.д.

К блоку вспомогательных процессов относятся процессные категории, направленные на поддержку, обеспечение или сопровождение всех процессов ИОГВ. Обычно к данному блоку относят процессные категории:

- обеспечения персоналом;
- управленического учета, финансовой отчётности и экономического анализа;
- обеспечения безопасности;
- ИТ-обеспечения;
- делопроизводства;
- юридической поддержки;
- охраны труда, ГО и ЧС;
- внутренних и внешних коммуникаций и др.

К блоку процессов управления относятся процессы, регламентирующие деятельность ИОГВ.

Результаты (выходы) процессов, относящихся к данному блоку, определяют, как должны выполняться все процессы ИОГВ.

К блоку процессов управления относятся:

- стратегическое планирование;
- управление организационной структурой;
- управление процессами;
- управление данными;
- управление информационными технологиями;
- управление корпоративной культурой и вовлеченностью;
- управление рисками;
- управление проектами и др.

Важно понимать и разделять процессы управления и процессы выполнения основных и вспомогательных процессов. Так, например, процессы управления информационными технологиями определяют направление развития ИТ и способы предоставления ИТ-услуг, тогда как вспомогательные процессы ИТ-обеспечения формализуют непосредственно оказание ИТ-услуг.

Также и с процессами управления организационной структуры. В управлении процессах определяются ставки, штатная численность, разработка стратегии обучения и развития персонала и пр., а к процессам обеспечения персоналом будет отнесен подбор кадров, проведение собеседования, обучение и развитие персонала и пр.

7.6. Графа 6 «Процессная категория (направление)»

В данной граfe указывается формулировка процессной категории. Процессная категория – направление деятельности, включающее ряд групп процессов, объединенных по критерию общности поставленных целей и методов создания ценности для внутренних и/или внешних клиентов. Процессная категория декомпозиуется на 2-3 и более группы процессов.

7.7. Графа 7 «Группа процессов»

В данной граfe указываются наименования групп процессов, которые связаны между собой, например, последовательностью выполнения (процессы «Проведение инструктажа», «Ознакомление с программой адаптации», «Оценка пригодности по результатам испытательного срока» можно объединить в группу «Адаптация и выход на работу сотрудника») или схожим типом деятельности, выполняемой в процессе. Группа процессов декомпозиуется на 2-3 и более процессов.

7.8. Графа 8 «Наименование процесса»

В данной граfe указываются краткое и понятное всем название процесса.

7.9. Графа 9 «КПР ИОГВ»

КПР ИОГВ – ключевой показатель результативности исполнительного органа государственной власти (постановление Правительства Санкт-Петербурга от 19.01.2018 №4) и иные ЛНА, устанавливающие КПР.

В графе указывается **наименование** показателя результативности ИОГВ, на который оказывает влияние данный процесс. Наименование КПЭ необходимо брать из официального Перечня показателей результативности ИОГВ.

Если данный процесс оказывает влияние на изменение сразу нескольких показателей, то они указываются последовательно, через знак «;».

7.10. Графа 10 «Статус процесса»

В графе «Статус процесса» необходимо указать статус оптимизации (реинжиниринг).

Предлагается использовать следующие статусы:

- в очереди на исследование (диагностику);
- идет исследование (диагностика);
- в очереди на оптимизации (реинжиниринг);
- проходит оптимизацию (реинжиниринг);
- прошел оптимизацию (реинжиниринг);
- отправлен на сертификацию;
- сертифицирован.

7.11. Графа 11 «Приоритет описания»

В графе необходимо определить приоритет описания для последующей оптимизации процесса.

- 1 – высокий
- 2 – средний
- 3 – низкий

7.12. Графа 12 «Управляющее воздействие»

В графе указываются наименования основных организационно-распорядительных документов/локальных правовых актов (ОРД/ЛПА и пр.), оказывающих управленческое воздействие на процесс (регламентируют, описывают, задают рамки/границы и т.д.). Документы перечисляются через точку с запятой «;». В соответствии с правилами делопроизводства без указания на редакцию документа (Федеральный закон от 01.01.2023 №1-ФЗ и наименование»).

7.13. Графа 13 «Владелец процесса»

В графу вводится наименование должности сотрудника, который является владельцем процесса.

У каждого процесса, группы процессов или процессной категории есть **ОДИН (!) владелец процесса**.

7.14. Графа 14 «Исполнитель»

В графу вводится наименование должности сотрудника, который является исполнителем процесса в ИОГВ.

В случае, если исполнителей несколько, должности в графу вводятся через «;».

В случае, если указываются исполнители для группы процессов или процессных категорий, допустимо указывать наименования отделов, управлений, подразделений и других структурных единиц.

7.15. Графа 15 «Вход»

Вход – материальный или информационный ресурс, полностью перерабатывающийся за один цикл процесса в результат (выход процесса). Например, в процессе «Печать акта гражданского состояния» ресурс – «Информация из базы данных», а в процессе «Регистрация обращения граждан» – «Обращение/заявка гражданина».

В графу вводятся через «;» наименования всех ресурсов, необходимых для выполнения данного процесса.

7.16. Графа 16 «Поступает (от кого)»

Поставщик ресурса – физическое/юридическое лицо или процесс (внутренний или внешний поставщик ресурса), направляющий материальный или информационный ресурс, необходимый для получения результата. Например, поставщик ресурса «Бумага» – процесс «Материально-техническое обеспечение», а поставщик ресурса «Регистрация обращения граждан» – физическое лицо «Гражданин».

В графу вводятся через «;» наименования всех поставщиков, направляющих ресурсы в процесс.

7.17. Графа 17 «Способ поступления входа»

Способ поступления входа – то, каким образом ресурс поступает от поставщика в процесс: в электронном виде, по телефонному звонку, на бумажном носителе и т.д.

7.18. Графа 18 «Выход»

Выход – результат процесса в виде продукта или услуги, который передается внутреннему или внешнему клиенту (физическому/юридическому лицу или процессу).

Выход процесса может быть, как материальным, например, «Распечатанный акт гражданского состояния», так и информационным, например, «Зарегистрированное обращение гражданина».

В графу вводятся через «;» наименования всех выходов (результатов) процесса, без переносов на другую строку.

7.19. Графа 19 «Ценность для клиента»

В графе «Ценность для клиента» предлагается указать, какую ценность имеет соответствующая функция, услуга или сервис для конечного получателя. Например, получение водительского удостоверения позволяет управлять транспортным средством.

7.20. Графа 20 «Передается (кому)»

В графу вводятся через «;» наименования всех получателей результата данного процесса.

К получателям результата процесса (также, как и к поставщикам) могут относиться процессы, физические и юридические лица, комитет, районная администрация и др.

Любой выход из процесса, если он не получен конечным клиентом, идет в какой-либо процесс (связь с другими процессами).

7.21. Графа 21 «Способ передачи выхода»

Способ передачи выхода – то, каким образом результат процесса передается от лица, исполняющего процесс, внутреннему/внешнему клиенту

или в другой процесс: по электронной почте, по телефонному звонку, физическое получение материального объекта исполнителем процесса и т.д.

В графу вводятся через «;» наименования всех типов передачи результатов из процесса.

7.22. Графа 22 «Показатели эффективности процесса»

В графе необходимо перечислить все показатели эффективности процесса, которыми он обладает или может обладать. В графу вносятся названия параметров, по которым можно оценить, качество выполняемого процесса.

Выделяются следующие виды ключевых показателей:

1. результата – показатели того, сколько и какой результат произвели;
2. затрат – показатели того, сколько ресурсов было затрачено;
3. функционирования – показатели выполнения процессов (позволяет оценить соответствие процесса требуемому алгоритму его выполнения);
4. производительности – производные показатели, характеризующие соотношение между полученным результатом и временем, затраченным на его получение;
5. эффективности (показатели эффективности) – производные показатели, характеризующие соотношение полученного результата к затратам ресурсов.

При разработке показателей эффективности процесса необходимо придерживаться следующих правил:

1. набор показателей должен содержать минимально необходимое их количество для обеспечения полноценного управления процессом;
2. каждый показатель должен быть измерим;
3. стоимость измерения показателя не должна превышать управлеченческий эффект от использования данного показателя.

7.23. Графа 23 «Применяемые ИС»

В графу вносятся названия информационных систем, используемых в рамках выполнения данного процесса.

Если в процессе не используется ИС, но используется специализированное программное обеспечение, его название также вносится в данную графу через «;» в соответствии с правилами, указанными выше.

Важно отметить, что программы пакета Microsoft Office не являются специализированным программным обеспечением. Также к специализированным программным продуктам не относятся онлайн-калькуляторы, базы знаний, различные информационные ресурсы и интернет-страницы.

7.24. Графа 24 «Уровень автоматизации»

В графе указывается число от 1 до 4 в соответствии с критериями, определенными ниже:

1 – не автоматизирован. В процессе не используются средства автоматизации.

2 – частично автоматизирован. Процесс частично выполняется в информационной системе.

3 – автоматизирован. Процесс перенесен в информационную систему.

4 – цифровизирован. Процесс выполняется только с помощью цифровых инструментов.

7.25. Графа 25 «Дата внесения записи»

В графе указывается дата внесения информации по описываемому процессу.

7.26. Графа 26 «Примечание»

В графе указывается любая информация о процессе, которая не подходит ни под одну из ранее описанных ячеек. В примечаниях могут быть зафиксированы проблемы процесса, особенности его выполнения, краткая информация о ходе выполнения процесса и др.