



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 18 » 03 2026

№ 172

Об утверждении единого порядка
ведения реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов
в структурных подразделениях
Администрации города и муниципальных
учреждениях города

В соответствии с приказом Департамента экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.11.2025 № 261 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на период 2025 – 2026 годов», Уставом муниципального образования городской округ Surgut Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Главы города от 29.12.2021 № 38 «О последовательности исполнения обязанностей Главы города высшими должностными лицами Администрации города в период его временного отсутствия», распоряжениями Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», от 26.01.2026 № 33 «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Surgut Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»:

1. Определить муниципальное казенное учреждение «Наш город» ответственным за координацию и методическую поддержку деятельности структурных подразделений Администрации города и муниципальных учреждений по формированию реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в структурных подразделениях Администрации города и муниципальных учреждениях в рамках их компетенции.

2. Утвердить единый порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в структурных подразделениях Администрации города и муниципальных учреждениях города согласно приложению.

3. Комитету информационной политики обнародовать (разместить) настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

4. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» обнародовать (разместить) настоящее распоряжение в сетевом издании «Официальные документы города Сургута»: DOCSURGUT.RU.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты подписания.

6. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу внутренней и молодёжной политики.

Временно исполняющий
полномочия Главы города

И.В. Пустовая

Приложение
к распоряжению
Администрации города
от 18.03.2026 № 172

Единый порядок
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных
процессов в структурных подразделениях Администрации города
и муниципальных учреждений города

Раздел I. Общие положения

1. Единый порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – порядок, реестр процессов) в структурных подразделениях Администрации города и муниципальных учреждениях города (далее – структурные подразделения, муниципальные учреждения) разработан в целях:

- формирования полных и актуальных сведений, содержащих информацию о деятельности структурных подразделений, муниципальных учреждений;

- оптимизации деятельности структурных подразделений, муниципальных учреждений, осуществляемой в рамках возложенных полномочий при взаимодействии с внешним и внутренним клиентом для обеспечения соответствия требованиям стандартов клиентоцентричности;

- повышения уровня эффективности деятельности структурных подразделений, муниципальных учреждений в рамках возложенных полномочий при взаимодействии с внешним и внутренним клиентом для обеспечения соответствия требованиям стандартов клиентоцентричности.

2. Реестр процессов обеспечивает ведение процессов в структурных подразделениях, муниципальных учреждениях с целью их дальнейшего реинжиниринга.

Раздел II. Термины и определения

1. Клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента.

2. Процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление услуг, сервисов или осуществление функций.

3. Услуга – деятельность органа местного самоуправления по реализации функций, связанная с предоставлением муниципальных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Функция – деятельность органа местного самоуправления, направленная на осуществление его полномочий.

5. Сервис – услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем.

6. Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее со структурным подразделением, муниципальным учреждением самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей.

7. Внутренний клиент (сотрудник) – муниципальный служащий или сотрудник структурного подразделения, муниципального учреждения.

8. Реестр процессов – перечень муниципальных и иных услуг, функций и сервисов органа местного самоуправления и их процессов.

9. Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг, функций и сервисов в целях оптимизации деятельности структурных подразделений, муниципальных учреждений для обеспечения соответствия требованиям стандартов клиентоцентричности.

10. Владелец процесса – сотрудник или руководитель структурного подразделения, муниципального учреждения, который управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты процесса и эффективность процесса.

Раздел III. Формирование и ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов

1. Формирование реестра процессов осуществляется структурными подразделениями, а также муниципальными учреждениями, непосредственно обеспечивающими предоставление муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления, по следующим направлениям деятельности:

- предоставление муниципальных услуг;
- рассмотрение обращений;
- обеспечения доступа к информации о деятельности;
- организация отношений с внутренним клиентом.

2. В реестр процессов подлежат включению все процессы, осуществляемые владельцами процессов по направлениям деятельности, указанным в пункте 1 настоящего раздела, в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами, регламентирующими осуществление соответствующих процессов.

3. Руководители структурных подразделений, муниципальных учреждений приказом руководителя структурного подразделения, муниципального учреждения закрепляют работников, ответственных за:

- формирование сведений о процессах в реестре процессов;
- проверку содержания сведений о процессах, подлежащих включению в реестр процессов;
- контроль за своевременной актуализацией реестра процессов путем внесения новых сведений о процессах.

4. Реестр процессов состоит из следующих разделов:

4.1. Идентификатор процесса – цифровые обозначения по порядку их внесения в реестр (1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 1.3.1, ..., 2.1.1, 2.1.2, 2.2.1, ..., 4.1.1...).

4.2. Жизненная ситуация – одна или несколько жизненных ситуаций, в которые входит услуга или сервис. Если услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

4.3. Наименование услуги, сервиса – соответствующее название услуги или сервиса.

4.4. Регулирующий акт – муниципальный правовой акт, которым регулируется предоставление услуги или сервиса.

4.5. Группа процессов – группа, в которую входит процесс, в соответствии с группировкой перечня процессов согласно приложению 2 к настоящему порядку (далее – перечень).

4.6. Наименование процесса – указывается в упорядоченном виде с использованием перечня. В случае, если при оказании услуги (сервиса) задействованы процессы, которые отсутствуют в перечне, решение об их включении осуществляется на усмотрение структурного подразделения, муниципального учреждения.

4.7. Ответственный за процесс – должность сотрудника, ответственного за процесс, который будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса. Рекомендуется назначать такого сотрудника из числа руководителей, чьи трудовые обязанности непосредственно связаны с осуществлением того или иного процесса.

4.8. Статус процесса (статус реинжиниринга) – необходимо указать один из статусов реинжиниринга услуги, сервиса:

- в очереди на исследование;
- идет исследование;
- в очереди на реинжиниринг;
- проходит реинжиниринг;
- прошел реинжиниринг;
- в реинжиниринге не нуждается.

4.9. Клиент – образ конечного получателя результата соответствующей услуги или сервиса.

4.10. Ценность для клиента – какую ценность имеет соответствующая услуга или сервис для конечного получателя.

4.11. Данные на входе – получение каких сведений и (или) документов необходимо для начала процесса (какой-либо результат предыдущего процесса, данные от заявителя, данные от информационной системы).

4.12. Результат на выходе – какой результат получается при завершении процесса (выдача документа, выплата, внесение записи в реестр).

4.13. Связь с другими процессами – предлагается указать идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом. Также может быть указан тип такой связи (предшествующий или последующий процесс).

4.14. Вид процесса – осуществляется ли процесс автоматически или осуществляется вручную сотрудниками структурного подразделения, муниципального учреждения.

4.15. Точка размещения в цифровом виде – в случае, если услуга или сервис предоставляются в электронном виде, предлагается указать, в какой точке они доступны (единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) официальный портал Администрации города).

5. Объединение ячеек в столбцах реестра процессов не допускается.

6. Описание услуги, сервиса формируется на основании правового акта, регламентирующего предоставление услуги, сервиса.

7. В случае, если один процесс в рамках одной услуги (сервиса) выполняется двумя или более структурными подразделениями, муниципальными учреждениями совместно (межведомственные процессы), то каждое из выполняющих такой процесс структурных подразделений, муниципальных учреждений включает процесс в свой реестр процессов и работает над его реинжинирингом совместно.

8. Реестр процессов утверждается приказом руководителя структурного подразделения, муниципального учреждения по форме согласно приложению 1 к настоящему порядку.

Раздел IV. Место размещения и порядок внесения изменений в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов

1. Предоставление ресурса для размещения реестра процессов, с возможностью одновременного доступа структурных подразделений и муниципальных учреждений, обеспечивается муниципальным казённым учреждением «Управление информационных технологий и связи города Сургута» в облачном хранилище в общей папке с наименованием «Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов структурных подразделений и муниципальных учреждений», в которой у каждого структурного подразделения, муниципального учреждения имеется собственная папка для размещения утвержденного реестра процессов согласно пункту 8 раздела III настоящего порядка, а также предусмотрена рабочая папка с шаблоном реестра процессов в формате Microsoft Excel по форме согласно приложению 1 к настоящему порядку.

2. Структурные подразделения, муниципальные учреждения вносят изменения в реестр процессов приказом руководителя структурного подразделения, муниципального учреждения в следующих случаях по мере необходимости:

- изменение процесса;
- прекращение выполнения процесса;
- возникновение нового процесса.

3. Ответственность за полноту, достоверность, актуальность сведений, включаемых в реестр процессов, несет руководитель структурного подразделения, муниципального учреждения.

Приложение 1
к единому порядку ведения
реестра межведомственных
и внутриведомственных
процессов в структурных
подразделениях Администрации
города и муниципальных
учреждениях города

Форма

Реестр
межведомственных и внутриведомственных процессов

Идентификатор процесса*	Жизненная ситуация	Наименование услуги, функции, сервиса*	Регулирующий акт	Группа процессов	Наименование 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/ нецифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, сайт)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Примечание: * – разделы обязательные к заполнению.

Приложение 2
к единому порядку ведения
реестра межведомственных
и внутриведомственных
процессов в структурных
подразделениях Администрации
города и муниципальных
учреждениях города

Перечень процессов

Направление деятельности (группа процессов)	Наименование процесса	Цель выполнения процесса
1	2	3
1. Предоставление муниципальных услуг	1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги	цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставлении услуги независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления муниципальной услуги
	1.2. Организация подачи заявителем запроса	цель: обеспечение реализации права клиента на получение муниципальной услуги. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением муниципальной 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 и технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги

	1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей (при необходимости)	цель: обеспечение возможности предоставления муниципальной услуги. Ценность: сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением муниципальной услуги
	1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением муниципальной услуги
	1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения	цель: обеспечение принятия решения по запросу. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования внутриведомственных процедур
	1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах	цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении выполнения предусмотренных действий в процессе предоставления муниципальной услуги. Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов
	1.8. Предоставление результата муниципальной услуги	цель: удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги. Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме
	1.9. Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги (обратная связь)	цель: получение обратной связи от клиента о качестве предоставления муниципальной услуги. Ценность: возможность оценки клиентом качества предоставления муниципальной услуги доступным ему способом и в удобное время

	1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц	цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении
2. Рассмотрение обращений, поступающих в Администрацию города и ее структурные подразделения	2.1. Прием и регистрация обращений	цель: фиксация момента поступления обращения. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения за счет оптимизации внутренних и технических процедур
	2.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений	цель: обеспечение рассмотрения обращения. Ценность: объективное и всестороннее рассмотрение обращений в соответствии с компетенцией, повышение уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений
	2.3. 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 по существу (компетентным органом). Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения клиенту
	2.4. Уведомление о переадресации обращения по компетенции	цель: своевременное предоставление клиенту информации о переадресации его обращения. Ценность: оперативное информирование клиента о рассмотрении его обращения иным органом в соответствии с компетенцией
	2.5. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них	цель: обеспечение принятия решения по обращению. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения за счет использования внутриведомственных процедур
	2.6. 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

	2.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	цель: обеспечение рассмотрения обращения в установленном порядке. Ценность: своевременность, объективность, всесторонность рассмотрения обращений, правовая обоснованность принятых решений
3. Обеспечение доступа к информации о деятельности	3.1. Размещение информации о деятельности структурного подразделения Администрации города	цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности структурного подразделения Администрации города. Ценность: доступ клиента к информации о деятельности структурного подразделения Администрации города, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом
4. Организация отношений с внутренним клиентом	4.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу)	цель: кадровое комплектование структурного подразделения Администрации города. Ценность: реализация права на труд в структурном подразделении Администрации города, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права
	4.2. Выполнение индивидуального плана профессиональной адаптации	цель: соблюдение требования законодательства для гражданина, впервые поступающего на муниципальную службу, в целях проверки его соответствия замещаемой должности. Ценность: гарантии обеспечения реализации права на труд в структурном подразделении Администрации города по итогам выполнения установленных процедур, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права
	4.3. Аттестация муниципальных служащих	цель: определение соответствия муниципального служащего замещаемой должности. Ценность: результаты аттестации влияют на дальнейшую служебную деятельность и ее перспективы, учитываются при принятии кадровых и иных решений (например, о назначении на вышестоящую должность, понижении в должности)
	4.4. Предоставление отпуска	цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха. Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним

	4.5. Направление в служебную командировку	цель: обеспечение реализации полномочий муниципального структурного подразделения Администрации города. Ценность: соблюдении прав муниципального служащего (работника) в связи с направлением в служебную командировку
	4.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	цель: обеспечение реализации полномочий структурного подразделения Администрации города. Ценность: соблюдение прав и охрана законных интересов муниципального служащего (работника) в связи с переводом на иную должность (другую работу) или перемещением, реализация соответствующих трудовправовых гарантий
	4.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	цель: обеспечение реализации полномочий структурного подразделения Администрации города. Ценность: реализация права распоряжаться своими способностями к труду, исключение необоснованных препятствий в реализации данного права
	4.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, автономному округу, Российской Федерации. Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности
	4.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	цель: противодействие и профилактика коррупции. Ценность: простота декларирования сведений, сокращение временных и финансовых затрат за счет использования межведомственных процедур, понятная система проверки и оценки сведений
	4.10. Применение мер поощрения: - объявление благодарности Главы города; - единовременное денежное поощрение; - награждение ценным подарком (в виде сувенирной, печатной продукции);	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)

	<ul style="list-style-type: none"> - награждение отличительным знаком «Герб города Сургута»; - Благодарственное письмо заместителя Главы города, управляющего делами Администрации города; - Доска Почета города Сургута; - Книга Почета города Сургута; - премия города Сургута «За личный вклад в реализацию общественно значимых мероприятий» 	
	4.11. Привлечение к дисциплинарной ответственности	<p>цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины.</p> <p>Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушений служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания</p>
	4.12. Предоставление гарантий, предусмотренных статьями 157, 164, 165 – 169, 170 – 173, 177, 178 – 181.1, 182 – 188, 234 Трудового кодекса Российской Федерации	<p>цель: дополнительное стимулирование муниципального служащего (работника), оказание помощи.</p> <p>Ценность: создание благоприятных условий службы (труда), социальное обеспечение, надлежащая компенсация расходов, понесенных в связи со служебной (трудовой) деятельностью</p>
	4.13. Консультирование, ознакомление с порядком обязательного государственного страхования на случай причинения вреда здоровью муниципального служащего, в связи с исполнением им должностных обязанностей, направление уведомлений об отпуске, работа с наградными документами, подготовка экспертиз и заключений	<p>цель: создание условий для эффективной реализации отдельных полномочий структурного подразделения Администрации города.</p> <p>Ценность: обеспечение условий, позволяющих беспрепятственно и эффективно выполнять служебные (трудовые) обязанности в установленном порядке</p>

	4.14. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий структурного подразделения Администрации города и защита информации. Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений
	4.15. Организация клиентоцентричной корпоративной среды структурного подразделения Администрации города	цель: внедрение клиентоцентричного подхода по работе с кадровым составом структурного подразделением Администрации города. Ценность: упрощенная адаптация, понятная система мотивации, перспективы профессионального развития (карьерный рост) и комфортная корпоративная среда для муниципального служащего (работника)