

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 17 січня 2025 р. № 50

ПОРЯДОК
проведення аналізу та оптимізації робочих процесів у
центральноних органах виконавчої влади

Загальні питання

1. Цей Порядок визначає процедуру організації і проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів у центральноних органах виконавчої влади (далі — державні органи) та встановлює вимоги до оформлення їх результатів.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

1) виконавець робочого процесу — посадова особа або структурний підрозділ, які безпосередньо виконують операцію (операції) робочого процесу для забезпечення досягнення результату робочого процесу;

2) власник робочого процесу — керівник самостійного структурного підрозділу, який здійснює нормативно-правове, методологічне забезпечення робочого процесу та відповідає за його результат;

3) каталог робочих процесів державного органу — документ, що містить структуровану інформацію про робочі процеси державного органу;

4) каталог типових робочих процесів — документ, що містить структуровану інформацію про зразкові типові робочі процеси державних органів;

5) ключові показники робочого процесу — кількісні та/або якісні параметри, які характеризують робочий процес та/або його результат;

6) операція робочого процесу — найменший самостійний елемент робочого процесу;

7) оптимізація робочого процесу — комплекс заходів, спрямованих на підвищення ефективності робочого процесу шляхом зниження витрат, скорочення тривалості, підвищення результативності, якості та орієнтованості на споживача його результатів, а також встановлення прозорих правил та єдиних стандартів;

8) процедура — формалізована частина робочого процесу, описана в актах законодавства та/або нормативних документах;

9) результат робочого процесу — продукт (документ, послуга, інформація тощо), створений під час виконання робочого процесу;

10) робочий процес — обмежена у часі, повторювана у певній послідовності сукупність операцій, виконання яких спрямоване на отримання результату, необхідного для здійснення функції державного органу та/або надання послуги;

11) споживач робочого процесу — фізична, юридична або посадова особа, державний орган або його структурний підрозділ, що використовують результат робочого процесу. Може бути внутрішнім (всередині державного органу) або зовнішнім;

12) типовий робочий процес — робочий процес, спрямований на здійснення подібної для кількох державних органів функції;

13) учасники робочого процесу — фізичні, юридичні або посадові особи, державні органи або їх структурні підрозділи, що взаємодіють під час виконання робочого процесу.

3. Аналіз та заходи з оптимізації робочих процесів проводяться з дотриманням таких принципів:

об'єктивність — неупередженість щодо працівників державного органу, оскільки аналізуються робочі процеси, а не результати роботи працівників;

реалістичність — здійснення на основі фактично виконуваних у державному органі робочих процесів;

відповідність — створення за результатом проведення аналізу та оптимізації робочих процесів організаційного та інституційного підґрунтя для встановлення оптимальних робочих процесів, пов'язаних із здійсненням функцій державного органу і відповідного структурного підрозділу;

відповідальність — чіткий розподіл робочих процесів та їх операцій між власниками та учасниками робочих процесів та відображення в каталозі робочих процесів державного органу відповідно до вимог цього Порядку;

прозорість — зрозумілість, обґрунтованість та однозначність проведення аналізу та оптимізації робочих процесів, що сприяє формуванню у працівників і керівників державних органів, а також громадськості розуміння робочих процесів і рішень з питань організації діяльності державного органу;

справедливість — визнання ролі та внеску кожного працівника у досягнення стратегічних цілей та виконання основних завдань (функцій) державного органу;

професіоналізм — забезпечення володіння посадовими особами відповідного державного органу, залученими до проведення аналізу та оптимізації робочих процесів, необхідними знаннями, уміннями та навичками;

ефективність — раціональне використання ресурсів під час планування заходів з оптимізації робочих процесів та призначення відповідальних відповідно до компетенції;

неупередженість — відсутність впливу на експертну думку працівників відповідного державного органу, які залучені до проведення аналізу та оптимізації робочих процесів;

добросесність — поведінка працівників державного органу, що базується на виконанні службових обов'язків і відповідає загальновизнаним етичним нормам.

4. Цілями заходів з оптимізації робочих процесів є:

оптимізація витрат державного бюджету на здійснення основних функцій та забезпечення діяльності державних органів, надання ними послуг;

скорочення тривалості та/або часу на здійснення основних функцій державних органів та забезпечення діяльності цих державних органів, надання ними послуг без втрати якості результатів;

забезпечення/підвищення результативності здійснення основних функцій державних органів у разі зменшення чи незмінності обсягів залучених ресурсів;

підвищення якості результатів роботи державних органів, зокрема за рахунок орієнтованості на запити (вимоги) споживачів робочих процесів.

5. Заходи з оптимізації робочих процесів проводяться в рамках проведення аналізу робочих процесів у державних органах.

Проведення заходів з оптимізації робочих процесів передбачає застосування методів оптимізації з урахуванням можливостей цифровізації (удосконалення наявних засобів інформатизації). Для робочих процесів, які готуються до цифровізації (зокрема в рамках проектів інформатизації), як правило, спочатку проводяться заходи з оптимізації робочих процесів. Інші заходи, спрямовані на впровадження процесного підходу, можуть проводитися державними органами на підставі міжнародних стандартів та кращих міжнародних і вітчизняних практик за умови дотримання вимог, визначених цим Порядком.

6. Залежно від кількості функцій, які виконуються державним органом, утворюється структурний підрозділ із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів (далі — структурний підрозділ з аналізу та оптимізації процесів) або призначається посадова особа із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів (далі — фахівець з аналізу та оптимізації процесів).

За рішенням керівника державного органу в його самостійних структурних підрозділах може бути визначена посадова особа, на яку покладаються обов'язки із взаємодії стосовно організації і проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів.

7. Керівником структурного підрозділу з аналізу та оптимізації процесів (фахівцем з аналізу та оптимізації процесів) призначається особа, яка володіє знаннями, вміннями та навичками з опису робочих процесів, застосування методів оптимізації та інших питань, які належать до її компетенції, а також високими комунікативними навичками.

8. Структурний підрозділ з аналізу та оптимізації процесів (фахівець з аналізу та оптимізації процесів) підзвітний та підконтрольний керівнику державної служби (голові робочої групи з питань оптимізації робочих процесів) у державному органі або за рішенням керівника державного органу — заступнику керівника державного органу з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації.

Структурний підрозділ з аналізу та оптимізації процесів (фахівець з аналізу та оптимізації процесів) провадить свою діяльність на основі плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік.

9. Основними завданнями структурного підрозділу з аналізу та оптимізації процесів (фахівця з аналізу та оптимізації процесів) є:

- 1) проведення в державному органі аналізу робочих процесів;
- 2) забезпечення ведення каталогу робочих процесів державного органу;
- 3) здійснення організаційно-методичного та інформаційно-комунікативного супроводу заходів з оптимізації робочих процесів у державному органі;

4) підготовка та надання керівникові державної служби в державному органі висновків та пропозицій, зокрема щодо:

підвищення ефективності, результативності та орієнтованості на споживача робочих процесів, у тому числі взаємодії між структурними підрозділами під час виконання робочих процесів, та необхідності здійснення їх оптимізації;

відповідності результатів робочих процесів стратегічним цілям та основним завданням (функціям) державного органу;

удосконалення організації роботи апарату державного органу.

10. Структурний підрозділ з аналізу та оптимізації процесів (фахівець з аналізу та оптимізації процесів) відповідно до покладених на нього завдань:

- 1) збирає інформацію про проблеми, пов'язані з виконанням робочих процесів, зокрема шляхом проведення аналізу звітів про результати

діяльності державного органу, проведення опитувань працівників державного органу, споживачів робочих процесів;

2) забезпечує проведення аналізу робочих процесів з метою:

оцінки ефективності, результативності та орієнтованості на споживача робочих процесів, зокрема шляхом визначення та вимірювання ключових показників робочого процесу;

оцінки ступеня відповідності результатів робочих процесів стратегічним цілям та основним завданням (функціям) державного органу;

підготовки інформації про робочі процеси для її внесення до каталогу робочих процесів державного органу;

3) організовує створення та наповнення каталогу робочих процесів державного органу відповідно до вимог цього Порядку;

4) здійснює контроль за забезпеченням власниками робочих процесів актуальності інформації, внесеної до каталогу робочих процесів державного органу;

5) готує проект плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік;

6) забезпечує відповідно до компетенції організацію та проведення заходів з оптимізації робочих процесів, документування їх результатів, а також проведення моніторингу та оцінки результатів впровадження проектів з оптимізації робочих процесів, підготовку висновків та пропозицій;

7) проводить моніторинг фактичних значень ключових показників робочих процесів, які оптимізовані, та підготовку у разі потреби відповідних пропозицій;

8) готує звіти про результати впровадження проектів з оптимізації робочих процесів та організовує їх оприлюднення;

9) готує річні звіти про виконання планів заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідні роки;

10) подає керівникові державної служби в державному органі (голові робочої групи з питань оптимізації робочих процесів) звіти, висновки та пропозиції для прийняття відповідних управлінських рішень;

11) бере участь у заходах щодо впровадження процесного підходу в державних органах;

12) забезпечує додержання встановлених законом вимог щодо конфіденційності інформації, яка становить службову або комерційну таємницю та отримана або стала відома під час виконання покладених на нього завдань;

13) виконує інші функції відповідно до покладених на нього завдань.

11. Структурний підрозділ з аналізу та оптимізації процесів (фахівець з аналізу та оптимізації процесів) має право:

1) мати повний та безперешкодний доступ до документів, інформації та даних державного органу, які необхідні для виконання покладених на нього завдань, крім тих, що містять інформацію з обмеженим доступом;

2) проводити опитування працівників державного органу, його територіальних органів, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери управління державного органу, з питань щодо їх участі у робочих процесах державного органу;

3) готувати запити та отримувати від структурних підрозділів державного органу, інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, інших юридичних осіб та фізичних осіб — підприємців інформацію, документи і матеріали, необхідні для проведення аналізу та оптимізації робочих процесів;

4) ініціювати перед керівником державної служби (головою робочої групи з питань оптимізації робочих процесів) у державному органі залучення експертів, фахівців інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, інших юридичних осіб для забезпечення виконання покладених на нього завдань;

5) визначати цілі, обсяг, методи і ресурси для проведення аналізу та оптимізації робочого процесу.

12. Керівник державної служби в державному органі для проведення на належному рівні аналізу та оптимізації робочих процесів забезпечує:

1) призначення керівника структурного підрозділу з аналізу та оптимізації процесів, фахівців з аналізу та оптимізації процесів з урахуванням вимог, установлених цим Порядком, а також відповідними методичними рекомендаціями Секретаріату Кабінету Міністрів України, та систематичне підвищення їх кваліфікації;

2) надання керівнику структурного підрозділу з аналізу та оптимізації процесів, фахівцям з аналізу та оптимізації процесів повного та безперешкодного доступу до документів, інформації та баз даних, необхідних для виконання покладених на них завдань, а також недопущення покладення на фахівців з аналізу та оптимізації процесів функцій, не пов'язаних з виконанням покладених на них завдань щодо аналізу та оптимізації робочих процесів;

3) створення належних умов для організації і проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів у державному органі, ведення та загального доступу всіх працівників державного органу до каталогу робочих процесів державного органу;

4) вжиття відповідних заходів реагування за результатами проведення аналізу робочих процесів;

5) розгляд рекомендацій щодо вдосконалення організації і проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів у державному органі, наданих Секретаріатом Кабінету Міністрів України, а також здійснення відповідних заходів.

13. Методичне, методологічне та інформаційне забезпечення організації проведення аналізу та оптимізації робочих процесів відповідно до цього Порядку здійснюється Секретаріатом Кабінету Міністрів України.

Секретаріат Кабінету Міністрів України координує роботу з проведення міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів.

Організаційне забезпечення заходів з оптимізації робочих процесів

14. Для проведення заходів з оптимізації робочих процесів у державному органі наказом державного органу утворюється робоча група з питань оптимізації робочих процесів (далі — робоча група), яка діє на постійній основі, у кількості не менше п'яти осіб.

15. Головою робочої групи в міністерстві призначається державний секретар міністерства, в іншому центральному органі виконавчої влади — посадова особа не нижче заступника керівника такого органу, в центральному органі виконавчої влади із спеціальним статусом — керівник державної служби в такому органі; заступником голови робочої групи призначається керівник структурного підрозділу з аналізу та оптимізації процесів (у разі призначення) або фахівець з аналізу та оптимізації процесів.

16. До складу робочої групи, зокрема, включаються:

1) працівники, які:

володіють знаннями, вміннями, навичками щодо опису робочих процесів та застосування методів їх оптимізації;

залучені до впровадження та/або обстеження системи управління якістю, організації системи внутрішнього контролю;

обізнані з основними робочими процесами державного органу (підрозділи стратегічного планування, організаційного забезпечення тощо);

2) працівник підрозділу з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації;

3) працівник юридичної служби.

17. Робоча група має право:

1) залучати до участі у своїй роботі:

власників робочих процесів та делегованих ними представників;

представників споживачів робочих процесів (за можливості);

працівників, які мають досвід участі у відповідному робочому процесі і можуть надавати пояснення щодо його виконання;

зовнішніх експертів, представників установ та організацій, діяльність яких пов'язана з проведенням аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів (за можливості);

2) отримувати в установленому порядку від структурних підрозділів державного органу, інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, інших юридичних осіб та фізичних осіб — підприємців інформацію, документи і матеріали, необхідні для здійснення заходів з оптимізації робочих процесів.

18. Голова робочої групи координує структурні підрозділи державного органу щодо забезпечення проведення заходів з оптимізації робочих процесів. Працівникам, які включені до складу робочої групи або залучені до її роботи, може встановлюватися місячна або квартальна премія відповідно до їх особистого внеску в межах граничного обсягу преміювання, визначеного законодавством.

19. Робоча група діє на підставі плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік.

20. План заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік містить перелік заходів, індикаторів їх виконання, відповідальних осіб, строки їх проведення та строки звітування за результатами кожного заходу. План заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік повинен, зокрема, передбачати заходи з:

проведення аналізу робочих процесів (зокрема заходи з наповнення каталогу робочих процесів державного органу (з переліком робочих процесів, які планується внести);

оптимізації робочих процесів (з переліком робочих процесів, які планується оптимізувати, робочих процесів, оптимізація яких вже розпочата і продовжиться, та етапами проведення заходів з оптимізації для кожного з таких робочих процесів тощо).

План заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік готується структурним підрозділом з аналізу та оптимізації процесів (фахівцем з аналізу та оптимізації процесів), розглядається робочою групою та погоджується з головою робочої групи, затверджується наказом державного органу та надсилається Кабінету Міністрів України.

У разі обґрунтованої потреби протягом року можливе внесення змін до плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік. Оновлений план заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік надсилається Кабінету Міністрів України.

21. За підсумками виконання плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік структурним підрозділом з аналізу та оптимізації процесів (фахівцем з аналізу та оптимізації процесів) готується річний звіт про виконання плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік, який погоджується з головою робочої групи, підписується керівником державного органу та надсилається Кабінету Міністрів України.

Етапи проведення заходів з оптимізації робочих процесів

22. Заходи з оптимізації робочих процесів включають такі етапи:

- 1) планування заходів з оптимізації робочих процесів;
- 2) підготовка проекту з оптимізації робочого процесу;
- 3) підготовка плану впровадження проекту з оптимізації робочого процесу;
- 4) моніторинг впровадження проекту з оптимізації робочого процесу;
- 5) оцінка результатів впровадження проекту з оптимізації робочого процесу.

Планування заходів з оптимізації робочих процесів

23. Планування заходів з оптимізації робочих процесів передбачає визначення робочих процесів, щодо яких будуть проводитися такі заходи, та включення їх до плану заходів з проведення аналізу та оптимізації робочих процесів на відповідний рік, який готується відповідно до пункту 20 цього Порядку.

24. Вибір робочого процесу проводиться на основі аналізу проблем, які виникають в роботі структурних підрозділів, відповідних скарг, зауважень, пропозицій, доручень, наявних у державному органі, тощо.

Як правило, обирається робочий процес (наявна хоча б одна з підстав), що:

зазначений у відповідних актах законодавства, дорученні Прем'єр-міністра України, керівництва державного органу тощо або ініціативно запропонований власником/учасником робочого процесу;

готується до цифровізації (зокрема в рамках проекту інформатизації);

має результати, які не відповідають потребам споживача (наявні відповідні скарги, інформація тощо);

повинен забезпечити здійснення функції в умовах обмеженого фінансування (наявна висока ресурсоемність (час, працівники, фінансові та матеріальні ресурси) тощо);

потребує приведення у відповідність з вимогами актів законодавства, зокрема Закону України "Про адміністративну процедуру";

потребує приведення у відповідність з вимогами стосовно типового робочого процесу, внесеного до каталогу типових робочих процесів;

має інші проблеми, які негативно впливають на досягнення стратегічних цілей та виконання основних завдань (функцій) державного органу.

Підготовка проекту з оптимізації робочого процесу

25. Проект з оптимізації робочого процесу, який готується робочою групою, включає таку інформацію:

1) обґрунтування оптимізації (підстава та/або проблема, яку планується розв'язати; цілі оптимізації);

2) опис робочого процесу “як є”, до якого входять:

перелік регламентуючих документів робочого процесу (акт законодавства, регламент, інструкція тощо);

опис основних характеристик робочого процесу (згідно з додатком 1);

візуальне зображення робочого процесу (карта чи блок-схема тощо).

Зазначений опис готується за результатами вивчення регламентуючих документів, проведення опитування власника, учасників і споживачів робочого процесу, погоджується з власником та учасниками робочого процесу;

3) опис моделі оптимізованого робочого процесу “як буде”, до якого входять:

візуальне зображення робочого процесу (карта чи блок-схема тощо);

перелік показників оптимізації робочого процесу, що включає ключові показники робочого процесу, які будуть оптимізовані, та їх значення (фактичне (“як є”), цільове (“як буде”) та відсоток різниці між ними);

перелік змін, які необхідно внести до робочого процесу, зокрема до регламентуючих документів та інших документів, які описують робочий процес.

Зазначений опис готується за результатами проведення аналізу робочого процесу та застосування методів оптимізації з урахуванням можливостей для його цифровізації (удосконалення наявних засобів інформатизації) і узгоджується з власником та учасниками робочого процесу.

26. Планова тривалість підготовки проекту з оптимізації робочого процесу для одного робочого процесу, як правило, становить від 20 до 30 робочих днів.

Підготовка плану впровадження
проекту з оптимізації робочого процесу

27. План впровадження проекту з оптимізації робочого процесу, який готується робочою групою, повинен відповідати, зокрема, таким вимогам:

визначати зміст, обсяги, послідовність, строки, відповідальних осіб та очікувані результати проведення заходів з впровадження оптимізованого робочого процесу;

заплановані заходи повинні бути згруповані за напрямками та/або етапами і містити індикатори їх завершення;

включати заходи з пілотного впровадження оптимізованого робочого процесу або окремих операцій до початку його повного впровадження.

28. Перелік показників оптимізації робочого процесу та їх цільові значення затверджуються як складова частина плану впровадження проекту з оптимізації робочого процесу із зазначенням інформації про посадових осіб не нижче керівника структурного підрозділу, відповідальних за їх досягнення.

29. Загальний строк виконання плану впровадження проекту з оптимізації робочого процесу не повинен перевищувати дев'яти місяців, у іншому разі заходи розбиваються на кілька окремих планів тривалістю до дев'яти місяців.

30. План впровадження проекту з оптимізації робочого процесу погоджується з його виконавцями, головою робочої групи та затверджується наказом державного органу.

Відповідний наказ також повинен передбачати:

призначення керівника проекту з оптимізації робочого процесу (посадова особа, відповідальна за впровадження проекту з оптимізації, як правило, власник робочого процесу або заступник керівника державного органу, який координує діяльність власника робочого процесу);

надання відповідальним особам повноважень для вирішення оперативних питань, пов'язаних з проведенням заходів, передбачених планом впровадження проекту з оптимізації робочого процесу (у разі потреби);

звітування відповідальних осіб про стан проведення заходів, передбачених планом впровадження проекту з оптимізації робочого процесу (хто, коли і кому надає інформацію);

проведення оцінки досягнення цільових значень показників оптимізації робочого процесу (хто і коли проводить оцінку, кому надаються її результати).

Моніторинг впровадження проекту з оптимізації робочого процесу

31. Під час виконання плану впровадження проекту з оптимізації робочого процесу відповідно до визначеної періодичності робочою групою проводиться моніторинг впровадження проекту з оптимізації робочого процесу.

32. Проведення моніторингу впровадження проекту з оптимізації робочого процесу передбачає збір, узагальнення та аналіз інформації про виконання робочого процесу, що оптимізується, зокрема даних, які впливають на показники оптимізації робочого процесу. У разі потреби збір інформації проводиться безпосередньо на робочому місці учасника робочого процесу.

33. Відповідно до строків звітування, визначених планом впровадження проекту з оптимізації робочого процесу, або на запит робочої групи керівник проекту з оптимізації робочого процесу надає робочій групі інформацію для проведення моніторингу впровадження проекту з оптимізації робочого процесу.

34. Результати моніторингу впровадження проекту з оптимізації робочого процесу розглядаються робочою групою і надаються керівнику проекту з оптимізації робочого процесу (власнику робочого процесу) для врахування в роботі або підготовки пропозицій щодо можливих коригувальних заходів для досягнення моделі оптимізованого робочого процесу “як буде”.

35. Робоча група розглядає надані пропозиції та інформує голову робочої групи про недосягнення показників оптимізації робочого процесу з пропозицією щодо прийняття відповідних управлінських рішень.

Оцінка результатів впровадження проекту з оптимізації робочого процесу

36. Оцінка результатів впровадження проекту з оптимізації робочого процесу проводиться після завершення виконання плану впровадження проекту з оптимізації робочого процесу на основі інформації про результати впровадження проекту з оптимізації робочого процесу, яка подається керівником проекту з оптимізації робочого процесу, але не пізніше ніж до кінця місяця, що настає за місяцем, в якому завершилися заходи, передбачені таким планом.

37. Робоча група оцінює повноту та якість виконання плану впровадження проекту з оптимізації робочого процесу, визначає відповідність фактичних значень показників оптимізації робочого процесу їх цільовим значенням, які передбачені таким планом.

38. У разі виявлення відхилень фактичних значень показників оптимізації робочого процесу від їх цільових значень керівник проекту з оптимізації робочого процесу (власник робочого процесу) надає робочій групі інформацію про причини недосягнення цільових значень показників оптимізації та пропозиції щодо можливих коригувальних заходів.

39. На основі оцінки результатів впровадження проекту з оптимізації робочого процесу робочою групою готуються:

1) опис оптимізованого робочого процесу “як є” (якщо є відхилення від моделі оптимізованого робочого процесу “як буде”);

2) перелік показників оптимізації робочого процесу та їх значення, а саме: попередні (до впровадження проекту з оптимізації), цільові (передбачені проектом з оптимізації робочого процесу), досягнуті (в результаті впровадження проекту з оптимізації), а також відхилення між ними;

3) пропозиції щодо завершення або необхідності продовження впровадження проекту з оптимізації робочого процесу, а також у разі потреби пропозиції щодо проведення заходів із забезпечення дотримання досягнутих цільових значень показників оптимізації робочого процесу та/або можливостей для подальшої оптимізації.

Зазначені документи подаються на розгляд голови робочої групи для ознайомлення та прийняття відповідних управлінських рішень.

40. Після прийняття рішення про завершення впровадження проекту з оптимізації робочого процесу структурним підрозділом з аналізу та оптимізації процесів (фахівцем з аналізу та оптимізації процесів) готується звіт про результати впровадження проекту з оптимізації, який після погодження з головою робочої групи не пізніше ніж до кінця місяця, що настає за місяцем, в якому завершено впровадження проекту з оптимізації, надсилається Секретаріатові Кабінету Міністрів України та розміщується на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади.

Не підлягають розміщенню на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади звіти про результати впровадження проекту з оптимізації робочих процесів, які містять охоронювану законом таємницю.

41. Звіт про результати впровадження проекту з оптимізації робочого процесу містить, зокрема, таку інформацію:

1) назва робочого процесу;

2) функція державного органу, здійснення якої забезпечує робочий процес (функція, зазначена в положенні про державний орган або іншому акті законодавства);

3) тип функції (формування державної політики, реалізація державної політики, забезпечення діяльності державного органу, функції з обслуговування державного органу, інші функції);

- 4) власник робочого процесу;
- 5) результат робочого процесу;
- 6) споживач робочого процесу;
- 7) показники оптимізації робочого процесу та їх значення (відповідно до підпункту 2 пункту 39 цього Порядку);
- 8) строки впровадження проекту з оптимізації;
- 9) резюме (короткий опис змін у робочому процесі, методи оптимізації, які застосовані).

Каталог робочих процесів державного органу

42. Каталог робочих процесів державного органу створюється з метою впорядкування інформації про наявні робочі процеси, підвищення ключових показників робочих процесів та забезпечення організаційної стійкості державного органу.

43. Каталог робочих процесів державного органу використовується під час проведення аналізу виконання робочих процесів, зокрема процедур, та якості їх результатів, а також для забезпечення учасників робочих процесів інформацією про вимоги до їх виконання.

44. Каталог робочих процесів державного органу складається з двох розділів.

До розділу “Основні робочі процеси” вносяться робочі процеси, результат виконання яких спрямований на здійснення основних функцій державного органу (формування державної політики, реалізація державної політики), а до розділу “Робочі процеси забезпечення” — робочі процеси, результат виконання яких спрямований на забезпечення (організацію) діяльності державного органу (організаційне, правове, фінансово-економічне, матеріально-технічне забезпечення діяльності державного органу, функція з обслуговування державного органу, інші функції).

45. До каталогу робочих процесів державного органу обов’язково вноситься робочий процес:

щодо якого проведені заходи з оптимізації;

щодо якого вже наявний опис та більшість необхідної інформації (може бути використана документація, підготовлена відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги”);

у виконанні якого задіяно більше двох самостійних структурних підрозділів державного органу і результати якого мають зовнішнього споживача та/або забезпечують досягнення стратегічних цілей та виконання основних завдань (функцій) державного органу.

46. Каталог робочих процесів державного органу включає таку інформацію про робочі процеси: опис основних характеристик, візуальне зображення (карта чи блок-схема тощо), перелік регламентуючих документів, ключові показники робочого процесу (за наявності), вимоги до результату робочого процесу, шаблони та зразки відповідних документів, інші документи, створені в державному органі для опису робочого процесу, та оформляється згідно з додатком 2.

Вимоги до результату робочого процесу формуються на основі регламентуючих документів, ustalеної практики з урахуванням вимог (запитів) споживача робочого процесу.

Вимоги (запити) споживача робочого процесу визначаються на основі регламентуючих документів та інформації, отриманої від відповідного споживача.

47. Інформація про робочий процес (додаток 3) готується структурним підрозділом з аналізу та оптимізації процесів (фахівцем з аналізу та оптимізації процесів), який проводить аналіз робочого процесу разом з власником робочого процесу із залученням учасників і споживача робочого процесу (у разі потреби), погоджується з власником робочого процесу та затверджується головою робочої групи.

48. Створення та наповнення каталогу робочих процесів державного органу здійснюється структурним підрозділом з аналізу та оптимізації процесів (фахівцем з аналізу та оптимізації процесів).

Забезпечення актуальності інформації про робочий процес, внесений до каталогу робочих процесів державного органу, здійснюється власником робочого процесу, який організовує її оновлення протягом не більш як п'яти робочих днів з моменту будь-яких змін, які впливають на виконання робочого процесу, про що також повідомляє структурному підрозділу з аналізу та оптимізації процесів (фахівцю з аналізу та оптимізації процесів).

Структурний підрозділ з аналізу та оптимізації процесів (фахівець з аналізу та оптимізації процесів) перевіряє, яким чином внесені зміни вплинуть на значення ключових показників робочих процесів державного органу, та у разі їх погіршення інформує власника робочого процесу та голову робочої групи для прийняття відповідних управлінських рішень.

49. Державний орган розміщує каталог робочих процесів на доступному для всіх працівників державного органу електронному інформаційному ресурсі.

Каталог типових
робочих процесів

50. Каталог типових робочих процесів створюється з метою оптимізації типових робочих процесів, які виконуються в державних органах, шляхом їх стандартизації.

51. Каталог типових робочих процесів після його затвердження використовується державними органами як бібліотека зразкових робочих процесів під час проведення заходів з оптимізації робочих процесів, внутрішнього аудиту.

52. До типових робочих процесів державних органів, які внесені до каталогу типових робочих процесів, в обов'язковому порядку застосовуються заходи з оптимізації.

53. Каталог типових робочих процесів затверджується Кабінетом Міністрів України.

54. Розроблення та підготовку пропозицій щодо наповнення та оновлення каталогу типових робочих процесів забезпечує Секретаріат Кабінету Міністрів України, зокрема з урахуванням пропозицій державних органів.

55. Каталог типових робочих процесів розміщується на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади.

ОПИС
основних характеристик робочого процесу

(назва робочого процесу)

Тип функції	Функція центрального органу виконавчої влади (функція, зазначена в положенні про центральний орган виконавчої влади або іншому акті законодавства)	Власник робочого процесу	Учасники робочого процесу	Тривалість робочого процесу (нормативна*)	Рівень автоматизації робочого процесу (повністю/частково/відсутня)/ інформаційно-комунікаційна система, що використовується	Вхід (подія/ документ, що запускає робочий процес)	Вихід (завершальна подія робочого процесу)	Результат робочого процесу	Споживач робочого процесу
-------------	--	--------------------------	---------------------------	---	---	--	--	----------------------------	---------------------------

* Визначена актами законодавства та/або нормативними документами, та/або внутрішніми документами центрального органу виконавчої влади.

КАТАЛОГ
робочих процесів

(найменування центрального органу виконавчої влади)

Порядковий номер*	Тип функції	Функція центрального органу виконавчої влади (функція, зазначена в положенні про центральний орган виконавчої влади або іншому акті законодавства)	Назва робочого процесу	Власник робочого процесу	Учасники робочого процесу	Тривалість робочого процесу (нормативна)	Рівень автоматизації робочого процесу (повністю/частково/відсутня)/ інформаційно-комунікаційна система, що використовується	Вхід (подія/ документ, що запускає робочий процес)	Вихід (завершальна подія робочого процесу)	Результат робочого процесу	Споживач робочого процесу
-------------------	-------------	--	------------------------	--------------------------	---------------------------	--	---	--	--	----------------------------	---------------------------

Розділ 1. Основні робочі процеси

Розділ 2. Робочі процеси забезпечення

* Порядковий номер зазначається двома цифрами (перша — номер розділу, друга через крапку — порядковий номер робочого процесу в межах відповідного розділу).

ІНФОРМАЦІЯ
про робочий процес № _____
(порядковий номер в каталозі робочих
процесів центрального органу
виконавчої влади)

_____ (назва робочого процесу)

станом на _____
(дата внесення останніх змін)

1. Опис основних характеристик робочого процесу (додається заповнений додаток 1 до Порядку проведення аналізу та оптимізації робочих процесів у центральних органах виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2025 р. № 50 “Деякі питання впровадження процесного підходу в центральних органах виконавчої влади”).

2. Візуальне зображення робочого процесу (додається карта або блок-схема тощо)*.

3. Регламентуючі документи:

нормативно-правові акти та нормативні документи (перелік з посиланням на актуальний текст);

інші документи (регламент, стандартна операційна процедура, інструкція, чек-лист тощо)**.

4. Перелік документів, які створюються під час виконання робочого процесу (у тому числі встановлені форми, шаблони, приклади оформлення).

5. Вимоги до результату робочого процесу:

1) час:

строк створення;

періодичність створення;

2) якість:

вимоги до оформлення та комплектації (перелік документів/інформації тощо; встановлені форми, шаблони, приклади оформлення);

вимоги до змісту;

3) орієнтація на споживача робочого процесу:

форма надання споживачу (електронна/паперова);

спосіб надання споживачу;

вимоги споживача (витяг з регламентуючого документа, інша наявна інформація тощо).

6. Ключові показники робочого процесу (у разі наявності).

7. Інформація про оптимізацію робочого процесу (у разі наявності).

* У разі наявності або можливості підготовки.

** Будь-які документи, які описують повну послідовність виконання операцій та/або містять рекомендації щодо уникнення типових помилок (обов'язково у разі відсутності візуального зображення робочого процесу).
