**Стандартная операционная карта**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование подразделения | | Управление имущественных и земельных отношений | | Наименование отдела | | Схема пошаговой рабочей последовательности | |
| Название процесса | | «Внедрение сервиса «личный кабинет» для арендаторов земельных участков и муниципального имущества» | | Отдел неналоговых доходов | |
| Наименование цели | | Сокращение времени для получения расчетов, актов сверки взаиморасчетов и квитанций по договорам муниципального имущества и земельных, Снижение количества посещений арендаторов в органы местного самоуправления  Повышения качества оказываемых услуг | | Полное время | |  | |
| Посещение 4 раза в год | |
| Используемые инструменты | | Хронометраж, производственный анализ | | Квалификация сотрудника | |
| Высшее образование по профилю Экономическое образование | |
| Комплектующие для работы процесса | | Персональный компьютер, оснащенный программным комплексом ЕСУОНД «БАРС» | | Условные обозначения | |
|  | |
| № | Должность | Основной этап(ручной) | | Время перемещений | | Справочный рисунок. Правила работы и т.д. | |
| Автомат. | Автомат. | Каждый арендатор имеет возможность получить доступ к сервису «Личный кабинет» в режиме реального времени получать информацию об арендуемых объектах, о начисленных и оплаченных суммах за интересующий период, отслеживать их статус, формировать квитанцию для оплаты. | |
| 1 | Специалист | Личное посещение арендатора | 15-30 мин | Получает задание | 20 сек |
| 2 |  | Выдача квитанции для оплаты в программный комплекс БАРС | 5-10 мин | Переходит в программный комплекс БАРС | 2 мин |
| 3 |  | Подача заявления в канцелярию органа местного самоуправления | 5 мин | Настройка WEB-доступа арендатора | 1 мин |
| 4 |  | Получение заявки через СЭД «Дело» | 5 мин | Добавление пользователя(наименование, @mail, телефон | 3 мин. |
| 5 |  | Формирование расчетов, актов сверки в программе Барс | 20 мин | Генерация для получения логина и пароля | 30 сек |
| 6 |  | Регистрация документа, проставление печати, загрузка документа через СЭД «Дело» | 2-3 дня |  |  |  | |
| 7 |  | Вызвать арендатора передать подготовленные документы ,или направить посредством «Почта России» | 20 мин |  |  |  | |
|  | ИТОГО |  | От 2- до 4 дней |  | 5мин 50 сек. |  | |
| Запрещенные действия, причины | |  | |  |  | Действия в случае отклонений |
| Нарушать требования Федеральных законов от 27.02.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации, утвержденного постановлением Правительства РФ от 15.09.2008 № 687. | |  | |  | | Порядок рассмотрения обращений граждан,  установленный Федеральным  [законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ](https://rulaws.ru/laws/Federalnyy-zakon-ot-02.05.2006-N-59-FZ/) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ | |

Данный проект разработан в рамках проекта «Бережливый муниципалитет» для удобства арендаторов, целью которого является предоставление возможности арендаторам в режиме реального времени получать информацию об арендуемых объектах, отслеживать их статус (дата окончания аренды), формировать информацию о начисленных и оплаченных суммах за интересующий период (акт сверки), квитанцию для оплаты с реквизитами для перечисления денежных средств, повысит эффективность взаимодействия управления имущественных и земельных отношений администрации муниципального образования город Новороссийск с арендаторами земельных участков и муниципального имущества.

При постоянном пользовании личными кабинетами арендаторам будет доступно:

1. Оперативное получение информации по договорам аренды муниципального имущества и земельных участков;
2. Своевременно производить оплату по договорам и соглашениям;
3. Бесконтактное взаимодействие с сотрудниками органов власти в части получения сведений о начислениях, задолженности, проведение автоматизированных сверок взаиморасчётов;
4. Своевременная информация о действующих и прекративших свое действие договорах аренды;
5. Качество оказываемых услуг.