

ПРАВИТЕЛЬСТВО
ПРИДНЕСТРОВКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

6 декабря 2019 года

№ 427

Об утверждении Порядка реализации механизма аутсорсинга,
типовых процедур и технологий проведения аутсорсинга

В соответствии со статьей 76-6 Конституции Приднестровской Молдавской Республики, статьей 25 Конституционного закона Приднестровской Молдавской Республики от 30 ноября 2011 года № 224-КЗ-V «О Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 11-48) в действующей редакции, в целях обеспечения единого подхода со стороны исполнительных органов государственной власти, а также государственных и муниципальных учреждений Приднестровской Молдавской Республики при реализации механизма аутсорсинга, Правительство Приднестровской Молдавской Республики
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок реализации механизма аутсорсинга, типовых процедур и технологий проведения аутсорсинга согласно Приложению к настоящему Постановлению.

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА

А.МАРТЫНОВ

ПОРЯДОК
реализации механизма аутсорсинга, типовых процедур
и технологий проведения аутсорсинга

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок реализации механизма аутсорсинга, типовых процедур и технологий проведения аутсорсинга (далее – Порядок) разработан в целях определения единого механизма принятия управленческих решений и выработки комплекса мер, направленных на повышение эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Приднестровской Молдавской Республики (далее – органы государственной власти), а также государственных и муниципальных учреждений Приднестровской Молдавской Республики (далее – учреждения), путем организации перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг.

2. Реализация механизма аутсорсинга

2. Реализация механизма аутсорсинга осуществляется по следующим этапам (типовым процедурам):

а) формирование органом государственной власти (учреждением) перечня административных и управленческих процессов, потенциально пригодных для передачи на аутсорсинг;

б) создание рабочей группы или закрепление ответственного сотрудника (ответственного исполнителя) по обоснованию перевода на аутсорсинг административных и управленческих процессов, входящих в перечень, указанный в подпункте «а» настоящего пункта.

3. Формирование перечня административных и управленческих процессов, потенциально пригодных для передачи на аутсорсинг, проводится с учетом:

а) анализа состояния существующих ключевых и обеспечивающих функций (услуг, работ), возможности их разделения до уровня логически обособленных административных действий при исполнении функции (услуги, работы), имеющих конечный результат и выделяемых в рамках исполнения функции (услуги, работы);

б) отсутствия правовых ограничений по передаче отдельных административных и управленческих процессов на аутсорсинг;

в) возможности передачи обеспечивающих функций (услуг, работ) на аутсорсинг как целиком, так и в части отдельных административных и управленческих процессов в составе этих функций (услуг, работ).

4. По решению руководителя органа государственной власти (учреждения) с целью обоснования перевода на аутсорсинг административных и управленческих процессов и подготовке соответствующего проекта решения (заключения) может создаваться рабочая группа или закрепляться ответственный исполнитель.

Рабочая группа формируется в следующем составе:

а) представители органа государственной власти (учреждения), в котором рассматривается вопрос передачи административных и управленческих процессов на аутсорсинг;

б) независимые эксперты той сферы деятельности, в которой предполагается осуществление передачи административных и управленческих процессов на аутсорсинг.

Рабочая группа или закрепленный ответственный исполнитель проводит обоснование перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг и готовит соответствующее заключение.

3. Обоснование перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг

5. Обоснование перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг базируется на следующих принципах:

а) принцип достоверности, согласно которому расчеты производятся на основании информации, полученной из достоверных и надежных источников;

б) принцип прозрачности, согласно которому четко определен и понятен для пользования алгоритм обоснования перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг;

в) принцип целостности и связанности, согласно которому в последовательности действий по обоснованию перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг зафиксирована пошаговая процедура, предполагающая, что каждый последующий шаг логически следует за предыдущим.

6. В рамках проведения обоснования перевода административных и управленческих процессов на аутсорсинг рабочая группа или закрепленный ответственный исполнитель осуществляет анализ в соответствии со следующими критериями, установленными Методическими рекомендациями по выявлению административных и управленческих процессов, подлежащих аутсорсингу, утвержденными Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 8 июля 2019 года № 247 «Об утверждении Методических рекомендаций по выявлению

административных и управленческих процессов, подлежащих аутсорсингу» (САЗ 19-26) (далее – Методические рекомендации по выявлению административных и управленческих процессов, подлежащих аутсорсингу):

а) стоимость услуг по аутсорсингу меньше расчетной себестоимости административного и управленческого процесса внутри органа государственной власти (учреждения).

Расчетная себестоимость административного и управленческого процесса определяется на основе данных бюджетного учета и финансовой отчетности как минимум за последний год, предшествовавший году, в котором проводится анализ, в следующей последовательности:

1) определение (описание) административного и управленческого процесса, подлежащего передаче на аутсорсинг. Данный этап предусматривает четкое установление содержания работ, выполняемых в рамках административного и управленческого процесса, времени выполнения каждой операции, занятости задействованных специалистов, использования иных материально-технических ресурсов;

2) определение прямых затрат по административному и управленческому процессу, подлежащему передаче на аутсорсинг. Определение прямых затрат основывается на определении затрат, которые возникают только в процессе выполнения рассматриваемого административного и управленческого процесса. К таким затратам относятся затраты на оплату труда сотрудников, принимающих непосредственное участие в реализации административного и управленческого процесса.

К прямым затратам могут быть отнесены затраты на обслуживание и содержание помещений, транспортные услуги, услуги связи и иные затраты, если определенные помещения, транспорт, связь и иное имущество используются только для осуществления рассматриваемого административного и управленческого процесса;

3) определение накладных затрат по административному и управленческому процессу, подлежащему передаче на аутсорсинг. Определение накладных затрат предусматривает определение дополнительных к основным затратам расходов органа государственной власти (учреждения), связанных с управлением, обслуживанием и эксплуатацией помещений (оборудования), то есть с созданием необходимых условий для выполнения административного и управленческого процесса.

К накладным затратам относятся:

а) затраты на оплату труда руководителя и административно-управленческого состава (планово-экономические подразделения, бухгалтерия, кадровые, юридические подразделения и прочие);

б) затраты на обслуживание помещений (коммунальные расходы, расходы на аренду и прочее);

в) затраты на услуги связи;

г) транспортные затраты;

д) начисление износа зданий, сооружений, оборудования и прочего;

е) другие затраты в зависимости от структуры деятельности органа государственной власти (учреждения).

Накладные затраты по административному и управленческому процессу, подлежащему передаче на аутсорсинг, должны быть определены пропорционально интенсивности потребления данных затрат при выполнении данного процесса;

б) сохранение и (или) повышение уровня качества административного и управленческого процесса при передаче его на аутсорсинг;

в) значимость административного и управленческого процесса органа государственной власти (учреждения) с позиции полномочий, функций, целей и задач государственной структуры;

г) возможность передачи административного и управленческого процесса на аутсорсинг в соответствии с нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики (отсутствие ограничительного фактора выполнения данного процесса исключительно органом государственной власти (учреждением));

д) административный и управленческий процесс требуется осуществить в сроки, не достижимые с помощью ресурса органа государственной власти (учреждения), или в сроки, которые требуют сокращения;

е) минимальность рисков возникновения негативных последствий при передаче исполнения административного и управленческого процесса на аутсорсинг;

ж) возможность мониторинга и контроля органом государственной власти (учреждением) за деятельностью аутсорсеров при передаче им административного и управленческого процесса на аутсорсинг.

7. В процессе анализа административных и управленческих процессов на соответствие критериям, указанным в пункте 6 настоящего Положения, рабочая группа или закрепленный ответственный исполнитель проводит исследование рынка на предмет:

а) наличия юридических (физических) лиц, обладающих необходимыми материально-техническими и трудовыми ресурсами для выполнения предполагаемого к передаче на аутсорсинг административного и управленческого процесса;

б) наличия у потенциальных аутсорсеров опыта выполнения работ, аналогичных передаваемому на аутсорсинг административному и управленческому процессу;

в) уровня конкуренции на рынке и возможности для организации и проведения конкурса на право заключения договора на передачу административного и управленческого процесса на аутсорсинг;

г) среднерыночной стоимости услуг, аналогичных передаваемому к передаче на аутсорсинг административному и управленческому процессу;

д) уровня качества и доступности услуг, аналогичных передаваемому к передаче на аутсорсинг административному и управленческому процессу.

8. При проведении исследования рынка используются достоверные и надежные источники данных. В качестве основных открытых источников информации по рынку рекомендуются:

а) информация органов статистики и некоммерческого партнерства «Торгово-промышленная палата Приднестровской Молдавской Республики»;

б) сведения, полученные из средств массовой информации и сети Интернет;

в) данные маркетинговых исследований и опросов, выполненных информационными и консультационными организациями;

г) информация, полученная на специализированных выставках организаций, предоставляющих услуги, аналогичные предполагаемому к передаче на аутсорсинг административному и управленческому процессу.

В целях получения более полных результатов исследования могут направляться предварительные запросы (без оферты) организациям (физическим лицам), предоставляющим услуги, аналогичные предполагаемому к передаче на аутсорсинг административному и управленческому процессу.

9. По итогам проведенной работы рабочая группа или закрепленный ответственный исполнитель подготавливает заключение с приложением заполненной таблицы по критериям, оформленной в соответствии с Методическими рекомендациями по выявлению административных и управленческих процессов, подлежащих аутсорсингу, с расчетом соответствующего значения интегрального критерия, а также содержащим один из следующих выводов:

а) о целесообразности перевода функции (услуги, работы) на аутсорсинг;

б) о нецелесообразности перевода функции (услуги, работы) на аутсорсинг;

в) об абсолютной нецелесообразности перевода функции (услуги, работы) на аутсорсинг.

Заключение должно отражать результаты исследования рынка с указанием перечня потенциальных аутсорсеров, аналитические материалы, подробные расчеты и обоснование оценки критериев, установленных Методическими рекомендациями по выявлению административных и управленческих процессов, подлежащих аутсорсингу.

Заключение подписывается каждым членом рабочей группы или закрепленным ответственным исполнителем.

10. Заключение, подготовленное рабочей группой или закрепленным ответственным исполнителем, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его подготовки должно быть передано на утверждение руководителю органа государственной власти (учреждения).

Утвержденное государственным или муниципальным учреждением заключение должно быть согласовано с исполнительным органом государственной власти, осуществляющим функции собственника в отношении данного учреждения.

4. Техническое задание для потенциального аутсорсера

11. В отношении административных и управленческих процессов, по которым в результате проведенной работы имеется утвержденное и согласованное заключение о целесообразности перевода процесса на аутсорсинг, рабочей группой или закрепленным ответственным исполнителем формируется техническое задание для потенциального аутсорсера.

12. Техническое задание представляет собой детальное описание действий, связанных с исполнением административного и управленческого процесса, а также формулирование необходимых и достаточных требований к выполнению административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг.

13. Техническое задание должно содержать:

а) наименование и описание административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг;

б) описание порядка выполнения административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг;

в) основные количественные и качественные показатели выполнения административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг, а также порядок взаимодействия сторон в случае отклонения значений показателей от запланированных;

г) место и сроки исполнения административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг;

д) тарифы и (или) порядок расчета стоимости выполнения административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг;

е) требования к аутсорсеру исходя из специфики выполнения административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг, в части квалификации персонала, состояния материально-технической базы, наличия лицензии и иных разрешительных документов на выполнение определенного вида деятельности;

ж) иные требования исходя из специфики административных и управленческих процессов, передаваемых на аутсорсинг.

14. Разработанное техническое задание является приложением к договору на аутсорсинг.

15. По итогам разработки технического задания рабочей группой или закрепленным ответственным исполнителем формируется пакет документации, необходимой для проведения отбора аутсорсера.

5. Проведение отбора аутсорсера и заключение договора на аутсорсинг

16. Проведение отбора аутсорсера осуществляется органом государственной власти (учреждением), которым принято решение о применении аутсорсинга, в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики в сфере государственных закупок.

Для выполнения ключевых функций (услуг, работ) органов государственной власти (учреждений), а также для выполнения ключевых и обеспечивающих функций (услуг, работ) органов государственной власти, руководство которыми осуществляет Президент Приднестровской Молдавской Республики, аутсорсером не может выступать физическое лицо – гражданин иностранного государства, индивидуальный предприниматель – гражданин иностранного государства, иностранное юридическое лицо и (или) его филиал, а также юридическое лицо Приднестровской Молдавской Республики с иностранным участием.

17. По итогам отбора аутсорсера руководитель органа государственной власти (учреждения) заключает договор на аутсорсинг.

18. В договоре на аутсорсинг указываются следующие условия:

а) предмет договора – перечень передаваемых аутсорсеру обязанностей по выполнению комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов;

б) условия и порядок выполнения комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов;

в) стоимость договора на аутсорсинг;

г) порядок и сроки оплаты;

д) права и обязанности сторон, в том числе связанные с разглашением сведений, составляющих государственную, коммерческую и иную, охраняемую законом тайну;

е) порядок проведения мониторинга и контроля качества выполнения комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов;

ж) сроки, периодичность представления и форма отчетности об исполнении договора;

з) меры ответственности, в том числе размер и порядок установления штрафных санкций за несвоевременное или некачественное исполнение условий договора;

и) процедура изменения условий договора в случае принятия обязательных для исполнения правовых актов по вопросам, относящимся к сфере выполнения, переданных на аутсорсинг административных управленческих процессов;

к) порядок расторжения, досрочного прекращения договора, одностороннего отказа от исполнения в случае ненадлежащего исполнения аутсорсером условий договора с описанием критериев, на основании которых принимается решение о невозможности дальнейшего выполнения аутсорсером административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг;

л) иные условия, которые стороны договора сочтут существенными.

19. Аутсорсинг административных и управленческих процессов осуществляется аутсорсером непосредственно без права передачи третьим лицам, за исключением случаев, когда новый исполнитель является правопреемником аутсорсера, с которым заключен договор, вследствие

реорганизации юридического лица в форме преобразования, слияния или присоединения.

20. В случае необходимости договором предусматриваются:

а) переходный период для передачи документов и начала реализации аутсорсером своих действий;

б) порядок работы с персональными данными должностных лиц, участвующих в аутсорсинге, и требования по организации документооборота;

в) процедура доступа к имеющимся у органа государственной власти (учреждения) сведениям, составляющим государственную, коммерческую и иную, охраняемую законом тайну.

21. При заключении договора на аутсорсинг орган государственной власти (учреждение) проводит мероприятия по оптимизации своей организационной структуры и изменению положения органа государственной власти (учреждения) в части исключения из функционала и штата административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг.

6. Мониторинг эффективности выполнения административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг

22. Целью мониторинга эффективности выполнения административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг, является выявление соответствия деятельности, выполняемой в рамках аутсорсинга, положениям договора на аутсорсинг и параметрам технического задания, своевременное выявление и корректировка отклонений.

23. С целью проведения мониторинга локальным актом органа государственной власти (учреждения) утверждаются:

а) порядок взаимодействия с аутсорсером, структурное подразделение (ответственное должностное лицо) по взаимодействию с аутсорсером в рамках реализации договора;

б) периодичность проведения мониторинга эффективности выполнения административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг, определенных техническим заданием к договору на аутсорсинг;

в) мероприятия, осуществляемые в ходе проведения мониторинга;

г) действия, принимаемые в случае выявления отклонений от положений договора на аутсорсинг и требований технического задания.

24. В период проведения аутсорсинга административных и управленческих процессов органом государственной власти (учреждением):

а) осуществляется постоянный мониторинг изменений законодательства Приднестровской Молдавской Республики, регулирующего вопросы, связанные с выполнением комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг;

б) ежеквартально отслеживается соблюдение договора на аутсорсинг, выявляется наличие отклонений от требований технического задания на осуществление аутсорсинга административных и управленческих процессов;

в) осуществляется постоянный контроль за поступлением жалоб от потребителей услуг аутсорсера.

Аутсорсер в период проведения аутсорсинга административных и управленческих процессов в срок, установленный договором на аутсорсинг, информирует орган государственной власти (учреждение) о выполнении каждого пункта обязательств, закрепленных в договоре на аутсорсинг, и в требованиях технического задания.

25. Руководитель учреждения направляет исполнительному органу государственной власти, осуществляющему функции собственника в отношении данного учреждения, информацию о заключении договора на аутсорсинг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня его заключения, а также представляет информацию о соблюдении аутсорсером договора на аутсорсинг и требований технического задания на осуществление аутсорсинга административных и управленческих процессов в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения сведений от аутсорсера.

7. Оценка эффективности аутсорсинга административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг

26. Оценка эффективности аутсорсинга административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг, проводится ежеквартально и определяется на основании интегрального показателя, включающего в себя показатели, характеризующие:

- а) результаты аутсорсинга;
- б) экономическую эффективность;
- в) уровень управления аутсорсингом.

27. Показатели, характеризующие результаты аутсорсинга, определяют:

- а) степень удовлетворенности органа государственной власти (учреждения) качеством исполнения административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг;
- б) соответствие качества административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг, требованиям технического задания.

Данный показатель определяется путем сравнения достигнутых качественных показателей с показателями качества, указанными в техническом задании.

28. Показатели, характеризующие экономическую эффективность, определяются путем сравнения стоимости выполнения комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг, самими органами государственной власти (учреждениями) и аутсорсером.

Если стоимость договора на аутсорсинг не превышает стоимость комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов самими органами государственной власти (учреждениями), то в строке 3 таблицы Приложения № 1 к настоящему Порядку ставится значение «эффективно».

Если стоимость договора на аутсорсинг превышает стоимость комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов самими органами государственной власти (учреждениями), то в строке 3 таблицы Приложения № 1 к настоящему Порядку ставится значение «неэффективно».

29. Показатели, характеризующие уровень управления аутсорсингом, определяют наличие или отсутствие отслеживания соблюдения договора на аутсорсинг с целью выявления отклонений от требований технического задания на осуществление аутсорсинга, информирования о выполнении каждого пункта обязательств, закрепленных в договоре на аутсорсинг и в требованиях технического задания.

Результаты анализа эффективности аутсорсинга заполняются в виде таблицы согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

30. Интегральный показатель эффективности аутсорсинга рассчитывается как произведение значения соответствующего критерия (i) и значения весового коэффициента (L) по следующей формуле:

$$I = L1 \times i1 + L2 \times i2 + L3 \times i3 + L4 \times i4 + L5 \times i5,$$

где:

i1, i2, i3, i4, i5 - значение критерия;

L1, L2, L3, L4, L5 - весовой коэффициент, присваиваемый для каждого критерия.

31. Интерпретация значений интегрального показателя эффективности аутсорсинга производится с учетом полученного расчетным путем показателя согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

32. По итогам проведенного анализа эффективности аутсорсинга руководитель органа государственной власти (учреждение – по согласованию с исполнительным органом государственной власти, осуществляющим функции собственника в отношении данного учреждения) принимает решение о продолжении и перспективах осуществления административных и управленческих процессов с использованием механизма аутсорсинга.

Приложение № 1
к Порядку реализации механизма
аутсорсинга, типовых процедур
и технологий проведения
аутсорсинга

Критерии эффективности аутсорсинга

№ п/п	Наименование критерия	Значения, i	Значение весового коэффициента,
1. Показатели, характеризующие результаты аутсорсинга			
1.	Степень удовлетворенности органа государственной власти (учреждения) качеством исполнения административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг	Положительно/отрицательно (в случае выбора значения «положительно» показателю присваивается значение «1», в случае выбора значения «отрицательно» - «0»)	0,2
2.	Соответствие качества административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг, требованиям технического задания	Оценка от 0 до 100% (в случае выбора значений от 0 до 49% показателю присваивается значение «0», в случае выбора значений от 50 до 100% - «1»)	0,3
2. Показатель, характеризующий экономическую эффективность			
3.	Сравнение стоимости выполнения комплекса процедур, направленных на реализацию административных и управленческих процессов, переданных на аутсорсинг	Эффективно/неэффективно (в случае выбора значения «эффективно» показателю присваивается значение «1», в случае выбора значения «неэффективно» - «0»)	0,3
3. Показатели, характеризующие уровень управления аутсорсингом			
4.	Ежеквартальное отслеживание соблюдения условий договора на аутсорсинг с целью выявления отклонений от требований технического задания на осуществление аутсорсинга административных и управленческих процессов	Проводится/не проводится (в случае выбора значения «проводится» показателю присваивается значение «1», в случае выбора значения «не проводится» показателю присваивается значение «0»)	0,1

5.	Ежеквартальное информирование аутсорсером органа государственной власти (учреждения) о выполнении каждого пункта обязательств, закрепленных и в договоре на аутсорсинг, и в требованиях технического задания	Информируется/не информируется (в случае выбора значения «информируется» показателю присваивается значение «1», в случае выбора значения «не информируется» показателю присваивается значение «0»)	0,1
----	--	--	-----

* суммарное значение весовых коэффициентов должно быть равно 1.

Приложение № 2
к Порядку реализации механизма
аутсорсинга, типовых процедур
и технологий проведения
аутсорсинга

Интерпретация значений интегрального показателя
эффективности аутсорсинга

№ п/п	Значение интегрального показателя	Интерпретация значения интегрального показателя
1.	от 0,6 до 1,0	эффективно
2.	от 0,25 до 0,59	неэффективно
3.	от 0 до 0,24	абсолютно неэффективно