МИНСТРОЙ РОССИИ

МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное учреждение «Научно-исследовательский институт строительной физики Российской академии архитектуры и строительных наук» (НИИСФ РААСН)

ОТРАСЛЕВОЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА В ЖКХ МИНСТРОЯ РОССИИ

127238, г. Москва, Локомотивный проезд, д. 21 · www.rostzkh.ru · +7 (495) 585-73-20 · info@rostzkh.ru

Руководитель ОЦК в ЖКХ

_____

Постовалова А. А.

«01» июня 2026 г.

Утверждено
Экспертным Советом ОЦК в ЖКХ
Протокол № 6 от 01.06.2026 г.

СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА

ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, ВНЕДРЕНИЯ И АКТУАЛИЗАЦИИ СТАНДАРТНЫХ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР В ОРГАНИЗАЦИИ ЖКХ

№ СОП-ЖКХ-2026/1

Редакция 1.0

Дата подготовки: 01.06.2026

Срок планового пересмотра: 01.06.2027

Содержание

Паспорт СОП 4
Аннотация 5
Термины, определения и сокращения 6
Сокращения 6
Термины и определения 6
1. Введение 6
1.1. Назначение и область применения 6
1.2. Общие положения 6
1.3. Цели 6
1.4. Задачи 7
2. Ожидаемые результаты 7
3. Участники процесса, входы и выходы 7
3.1. Участники и ответственность 7
3.2. Входы и выходы процесса 8
4. Порядок действий 8
4.1. Общий порядок разработки 8
4.2. Выбор процесса 9
4.3. Обследование и хронометраж 9
4.4. Пилотирование и внедрение 9
4.5. Актуализация и управление версиями 9
5. Контроль исполнения, безопасность и качество 9
5.1. Ключевые показатели эффективности 9
5.2. Безопасность и качество 9
6. Нормативные основания 10
7. Перечень приложений и рабочих материалов 10
Приложение 1. Заявка на разработку или актуализацию СОП 11
Приложение 2. Паспорт процесса 12
Приложение 3. План разработки и матрица ответственности 13
Приложение 4. Карта обследования процесса на рабочем месте 14
Приложение 5. Карта хронометража 15
Приложение 6. Реестр потерь и решений 16

Приложение 7. Контроль состава пакета СОП.....17
Приложение 8. Чек-лист нормативных оснований.....18
Приложение 9. Чек-лист готовности СОП к пилоту.....19
Приложение 10. Отчет о пилотировании.....20
Приложение 11. Лист согласования замечаний.....21
Приложение 12. Журнал обучения и допуска работников.....22
Приложение 13. Карта контроля после внедрения.....23
Приложение 14. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов.....24
Приложение 15. Реестр версий и изменений СОП.....25

Паспорт СОП

Таблица 1 - Реквизиты СОП

Реквизит	Значение
Наименование	Порядок разработки, внедрения и актуализации СОП в организации ЖКХ
Код документа	СОП-ЖКХ-2026/1
Позиция перечня	Б-01. Сквозная процедура блока Б
Владелец процесса	Руководитель организации или назначенный руководитель системы операционных стандартов
Разработчик	Рабочая группа по разработке и внедрению СОП
Ответственный за актуализацию	Владелец процесса совместно с ответственным за реестр СОП
Граница начала	Заявка, управленческое решение, выявленная потребность или наступление срока пересмотра
Граница окончания	СОП утверждена, внесена в реестр, персонал обучен, проведен контроль применения

Аннотация

СОП Б-01 является управляющей процедурой для всего комплекта стандартных операционных процедур организации ЖКХ. Документ определяет, как выбирать процесс, назначать владельца, обследовать фактическую работу, проводить хронометраж, выявлять потери, разрабатывать проект, проводить пилот, утверждать, обучать работников, контролировать применение и актуализировать СОП.

Термины, определения и сокращения

Сокращения

Таблица 2 - Сокращения

№ п/п	Сокращение	Расшифровка и порядок применения в СОП
1	СОП	Стандартная операционная процедура
2	СОК	Стандартная операционная карта
3	КПЭ	Ключевой показатель эффективности
4	НПА	Нормативный правовой акт
5	ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство

Термины и определения

Таблица 3 - Термины и определения

№ п/п	Термин	Определение для целей настоящей СОП
1	Владелец процесса	Должностное лицо, отвечающее за результат процесса, содержание СОП, обучение, контроль применения и актуализацию
2	Хронометраж	Измерение фактической длительности элементов операции с выделением полезного, вспомогательного времени и потерь
3	Пилотирование	Проверка проекта СОП на ограниченном участке до утверждения
4	Актуализация	Пересмотр СОП при изменениях или по установленному сроку

1. Введение

1.1. Назначение и область применения

Настоящая СОП устанавливает единый порядок разработки, пилотирования, внедрения, контроля применения и актуализации стандартных операционных процедур в организации жилищно-коммунального хозяйства.

СОП применяется при разработке новых процедур блока Б, при актуализации действующих СОП блока Б, а также при пересмотре СОП блока А в части управления версиями, нормативными основаниями, обучением, контролем применения и приложениями.

1.2. Общие положения

СОП разрабатывается на один конкретный повторяющийся процесс или типовое событие с измеримым результатом. До подготовки проекта проводится обследование фактического процесса на рабочем месте, собираются исходные данные, а для процедур блока Б проводится хронометраж и расчет эффекта от внедрения.

1.3. Цели

- обеспечить единый жизненный цикл СОП;
- исключить разработку СОП без владельца процесса, фактических данных и проверки на рабочем месте;

- закрепить обязательность пилотирования, обучения, контроля применения и расчета эффекта;
- обеспечить актуальность нормативных оснований и управляемость версий.

1.4. Задачи

- определить роли участников разработки, внедрения и актуализации СОП;
- установить последовательность разработки проекта и состав обязательных материалов;
- закрепить порядок пилотирования, утверждения, обучения и допуска работников;
- установить порядок контроля применения, расчета эффекта и управления улучшениями.

2. Ожидаемые результаты

Таблица 4 - Ожидаемые результаты

№ п/п	Результат	Критерий достижения
1	Каждая СОП разрабатывается по единому маршруту	Есть заявка, план разработки и паспорт процесса
2	Проект основан на фактической работе	Есть карта обследования и исходные данные
3	Для блока Б измерены потери и КПЭ	Есть карта хронометража и реестр потерь
4	СОП проверена до утверждения	Есть отчет о пилоте
5	Персонал обучен	Заполнен журнал обучения и допуска
6	Эффект подтвержден	Проведен контроль через 30 дней и оценка через 90 дней

3. Участники процесса, входы и выходы

3.1. Участники и ответственность

Таблица 5 - Участники и ответственность

№ п/п	Участник	Ответственность
1	Руководитель организации	Принимает решение о разработке или актуализации и утверждает СОП
2	Владелец процесса	Отвечает за содержание, пилотирование, обучение, контроль и актуальность
3	Разработчик СОП	Готовит текст, приложения, формы, сводит замечания и оформляет документ
4	Рабочая группа	Проводит обследование, хронометраж и анализ потерь
5	Исполнители процесса	Участвуют в наблюдении и пилоте, дают обратную связь
6	Юрист или ответственный за НПА	Проверяет нормативные основания и актуальность редакций
7	Ответственный за реестр СОП	Ведет реестр, версии, места хранения и сроки пересмотра

3.2. Входы и выходы процесса

Таблица 6 - Входы и выходы процесса

№ п/п	Вход	Выход
1	Заявка или управленческое решение	Позиция включена в план разработки
2	Перечень СОП и приоритеты организации	Назначены владелец процесса и рабочая группа
3	Данные процесса, НПА и локальные акты	Сформирован проект СОП
4	Результаты пилота	Доработанная редакция к утверждению
5	Утвержденная СОП	Обученный персонал и контроль применения

4. Порядок действий

4.1. Общий порядок разработки

Таблица 7 - Общий порядок разработки, внедрения и актуализации

Шаг	Действие	Ответственный	Результат
1	Зарегистрировать заявку или основание актуализации	Инициатор / руководитель	Основание зафиксировано
2	Проверить приоритет процесса	Владелец процесса	Решение о включении в план
3	Назначить владельца, разработчика и рабочую группу	Руководитель	Ответственные определены
4	Описать границы, входы, выходы, участников и источники данных	Разработчик	Паспорт процесса заполнен
5	Провести обследование на рабочем месте	Рабочая группа	Карта обследования
6	Провести хронометраж для блока Б	Рабочая группа	Исходные КПЭ
7	Выявить потери и решения	Рабочая группа	Реестр потерь
8	Подготовить проект СОП и приложения	Разработчик	Пакет СОП
9	Проверить НПА, безопасность, ссылки и оформление	Юрист / охрана труда / разработчик	Замечания устранены
10	Провести пилотирование	Владелец процесса	Отчет о пилоте
11	Утвердить, внести в реестр и разместить актуальную версию	Руководитель / ответственный за реестр	СОП введена
12	Обучить работников	Ответственный за обучение	Журнал обучения
13	Провести контроль через 30 дней и оценку через 90 дней	Владелец процесса	Карта контроля и отчет по КПЭ

14	Проводить актуализацию при изменениях и не реже одного раза в год	Владелец процесса	Новая версия или подтверждение актуальности

4.2. Выбор процесса

В разработку принимается процесс, который повторяется, имеет измеримый результат, закрепленного владельца, доступные данные и участок для пилотирования. Если процесс невозможно измерить, до разработки СОП организуется сбор данных. Если невозможно назначить владельца процесса, разработка откладывается до управленческого решения.

4.3. Обследование и хронометраж

Обследование проводится в месте фактического выполнения работы. Для процессов блока Б хронометраж обязателен: измеряются элементы операции, исполнитель, начало, окончание, длительность, тип времени и причина потери.

4.4. Пилотирование и внедрение

Пилотирование проводится до утверждения СОП на ограниченном участке. По итогам пилота оформляется отчет с решением: утвердить, доработать и повторить пилот либо отложить внедрение.

4.5. Актуализация и управление версиями

Актуализация проводится при изменении нормативной базы, технологии, оборудования, ИТ-системы, структуры ответственности, требований безопасности, результатов контроля, жалоб, повторных заявок или по сроку планового пересмотра.

5. Контроль исполнения, безопасность и качество

5.1. Ключевые показатели эффективности

Таблица 8 - Ключевые показатели эффективности

№ п/п	Показатель	Источник данных	Периодичность
1	Срок подготовки проекта СОП	План разработки, реестр СОП	По каждому проекту
2	Доля СОП, прошедших пилот до утверждения	Отчеты о пилоте	Ежеквартально
3	Доля обученных работников	Журнал обучения	После внедрения
4	Доля СОП с актуальным листом НПА	Лист контроля НПА	Перед утверждением и ежегодно
5	Изменение времени выполнения процесса	Хронометраж до и после	Через 90 дней

5.2. Безопасность и качество

Проект СОП не допускается к пилоту, если отсутствуют требования безопасности, СИЗ, условия остановки работ, ответственные роли и порядок фиксации результата.

6. Нормативные основания

- ГОСТ Р 7.0.97-2025 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
- Методические рекомендации по разработке, пилотированию и внедрению стандартных операционных процедур в организациях жилищно-коммунального хозяйства.
- Локальные нормативные акты организации ЖКХ по документообороту, охране труда, обучению персонала, управлению изменениями и ведению информационных систем учета.

7. Перечень приложений и рабочих материалов

Таблица 9 - Перечень приложений

№	Наименование приложения	Назначение
1	Заявка на разработку или актуализацию СОП	Рабочая форма / контрольный материал
2	Паспорт процесса	Рабочая форма / контрольный материал
3	План разработки и матрица ответственности	Рабочая форма / контрольный материал
4	Карта обследования процесса на рабочем месте	Рабочая форма / контрольный материал
5	Карта хронометража	Рабочая форма / контрольный материал
6	Реестр потерь и решений	Рабочая форма / контрольный материал
7	Контроль состава пакета СОП	Рабочая форма / контрольный материал
8	Чек-лист нормативных оснований	Рабочая форма / контрольный материал
9	Чек-лист готовности СОП к пилоту	Рабочая форма / контрольный материал
10	Отчет о пилотировании	Рабочая форма / контрольный материал
11	Лист согласования замечаний	Рабочая форма / контрольный материал
12	Журнал обучения и допуска работников	Рабочая форма / контрольный материал
13	Карта контроля после внедрения	Рабочая форма / контрольный материал
14	Лист контроля актуальности нормативных правовых актов	Рабочая форма / контрольный материал
15	Реестр версий и изменений СОП	Рабочая форма / контрольный материал

Приложение 1. Заявка на разработку или актуализацию СОП

Поле	Содержание
Инициатор	
Подразделение	
Наименование процесса	
Причина разработки или актуализации	
Ожидаемый результат	
Предлагаемый владелец процесса	
Дата и подпись инициатора	

Приложение 2. Паспорт процесса

Поле	Содержание
Граница начала	
Граница окончания	
Входы	
Выходы	
Участники	
КПЭ до внедрения	
Целевые КПЭ	

Приложение 3. План разработки и матрица ответственности

№ п/п	Этап	Ответственный	Участники	Срок	Результат	Статус
1	Выбор процесса					
2	Обследование					
3	Хронометраж					
4	Проект СОП					
5	Пилот					
6	Внедрение					

Приложение 4. Карта обследования процесса на рабочем месте

№ п/п	Этап / действие	Место	Исполнитель	Документ / система	Проблема / потеря	Комментарий
1						
2						
3						

Приложение 5. Карта хронометража

№ п/п	Элемент операции	Исполнитель	Начало	Окончание	Мин	Тип времени	Причина потери
1							
2							
3							

Приложение 6. Реестр потерь и решений

№ п/п	Потеря	Где возникает	Время / частота	Причина	Решение	Ответственный	Срок
1	Ожидание						
2	Поиск						
3	Переделка / повтор						

Приложение 7. Контроль состава пакета СОП

№ п/п	Элемент пакета	Да / Нет	Комментарий
1	Паспорт СОП		
2	Порядок действий		
3	Нормативные основания		
4	Приложения и рабочие формы		
5	Оглавление обновлено целиком		

Приложение 8. Чек-лист нормативных оснований

№ п/п	Документ / требование	Полное наименование	Дата и номер	Актуальность	Применимость	Комментарий
1						
2						
3						

Приложение 9. Чек-лист готовности СОП к пилоту

№ п/п	Критерий	Да / Нет	Комментарий
1	СОП описывает один конкретный процесс		
2	Есть пошаговый порядок выполнения работ		
3	Определены роли и контрольные точки		
4	Определены КПЭ и источник данных		

Приложение 10. Отчет о пилотировании

Раздел	Что заполнить
Процесс / СОП	
Пилотный участок и период	
Участники	
Что проверяли	
Фактические данные	
Что нужно изменить	
Решение	

Приложение 11. Лист согласования замечаний

№ п/п	Раздел / приложение	Замечание	Автор	Решение	Ответственный	Срок	Статус
1							
2							

Приложение 12. Журнал обучения и допуска работников

№ п/п	ФИО	Должность	Подразделение	СОП / версия	Дата обучения	Проверка	Подпись
1							
2							

Приложение 13. Карта контроля после внедрения

№ п/п	Контрольный вопрос	Да / Нет	Комментарий / действие
1	Актуальная версия доступна исполнителям		
2	Исполнители обучены		
3	Работа выполняется в установленной последовательности		
4	Отклонения фиксируются		

Приложение 14. Лист контроля актуальности нормативных правовых актов

№ п/п	Наименование документа	Проверенная редакция на дату	Изменения выявлены	Кто проверил, дата, подпись
1				
2				

Приложение 15. Реестр версий и изменений СОП

Версия	Дата	Основание изменения	Краткое содержание изменения	Кто подготовил	Кто утвердил
1.0	01.06.2026	Первичная подготовка	Сформирован проект к утверждению		