

СПУБЛИКÆ ЦÆГАТ
ИРЫСТОНЫ - АЛАНИЙЫ
ХИЦАУАД



РЕСПУБЛИКÆ ЦÆГАТ
ИРЫСТОНЫ - АЛАНИЙЫ
АРХИВОН СЛУЖБÆ

ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ
ОСЕТИЯ - АЛАНИЯ

АРХИВНАЯ СЛУЖБА
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ
ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

**АРХИВНАЯ СЛУЖБА
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ - АЛАНИЯ**

П Р И К А З № 7

15 января 2024 года

г.Владикавказ

**Об утверждении организационной модели внедрения
клиентоцентричности в Архивной службе
Республики Северная Осетия - Алания**

В соответствии с Планом мероприятий «Дорожная карта» Архивной службы Республики Северная Осетия–Алания, утверждённым протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственное управление на территории Республики Северная Осетия - Алания от 12.10.2023 №2-3.10, приказываю:

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Архивной службе Республики Северная Осетия – Алания (Приложение 1);
2. Утвердить порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Архивной службы Республики Северная Осетия – Алания (Приложение 2).

Руководитель



Б.П.Хайманов

Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

15» 01 2024 г.

№ 0002-24-3

Утверждена
приказом Архивной службы
Республики Северная Осетия-Алания
от 15.01.2024 № 7

**Организационная модель
внедрения клиентоцентричности в Архивной службе
Республики Северная Осетия-Алания**

1.Руководитель Архивной службы Республики Северная Осетия- Алания:
определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Архивной службе Республики Северная Осетия-Алания (далее –Архивная служба РСО-Алания);

утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания;

дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания.

2.Координатор внедрения клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания–заместитель руководителя Архивной службы РСО-Алания, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания:

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания;

выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания;

дает поручения сотрудникам Архивной службе РСО-Алания, ответственным за выполнение плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания, утверждаемой протокольным решением межведомственной рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственное управление на территории Республики Северная Осетия-Алания.

3. Профильные структурные подразделения Архивной службе РСО-Алания:
непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

обеспечивают исполнение решений;

дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания;

формируют и направляют на рассмотрение координатору внедрения клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания.

Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Архивной службы Республики Северная Осетия-Алания

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Архивной службы Республики Северная Осетия-Алания (далее - Порядок) разработан в целях:

- оптимизации деятельности Архивной службы РСО-Алания для обеспечения соответствия предоставляемых услуг, функций и сервисов требованиям стандартов клиентоцентричности;
- повышения эффективности деятельности Архивной службы РСО-Алания;
- достижения высокого уровня зрелости клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания

1.2. Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов обеспечивает ведение процессов Архивной службы РСО-Алания с целью их дальнейшего реинжиниринга.

2. Термины и определения

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

2.2. Процесс - это совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения результата;

2.3. Внутриведомственный процесс - процесс, в котором участвуют сотрудники нескольких структурных подразделений Архивной службы РСО-Алания;

2.4. Межведомственный процесс - процесс, в выполнении которого принимают участие специалисты Архивной службы РСО-Алания и иных исполнительных органов Республики Северная Осетия-Алания.

2.5. Клиент - лицо, которое взаимодействует с Архивной службой РСО-Алания в следующих статусах:

- а) внешний клиент - гражданин, представитель бизнеса (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый);
- б) внутренний клиент - сотрудник Архивной службы РСО-Алания или сотрудник иного исполнительного органа Республики Северная Осетия-Алания.

2.6. Услуги - деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.7. Сервисы - онлайн-платформы, предназначенные для обеспечения информационного взаимодействия внешних клиентов и Архивной службы РСО-Алания.

2.8. Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов – перечень государственных и иных услуг, функций и сервисов Архивной службы РСО-Алания и их процессов (далее -Реестр процессов)

2.9. Жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Архивной службой РСО-Алания и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов.

2.10. Реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности Архивной службы РСО-Алания для обеспечения соответствия требованиям стандартов клиентоцентричности.

3. Формирование и ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов

3.1. Формирование и ведение реестра процессов осуществляет ответственный за внедрение клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания.

3.2. Каждое структурное подразделение Архивной службы РСО-Алания согласует свои процессы с Заместителем руководителя Архивной службы РСО-Алания.

3.3. Реестр процессов ведется по форме согласно приложению к настоящему Порядку (Приложение 1 к порядку).

3.4. Сформированный реестр процессов утверждается приказом Архивной службы РСО-Алания.

3.5. Графы: «Идентификатор процесса», «Название услуги, функции, сервиса», «Наименование процесса», «Ответственный за процесс», «Статус процесса (статус реинжиниринга)» являются обязательными для заполнения.

Остальные графы не являются обязательными, но рекомендованы для заполнения.

3.6 Наименование процесса- указывается в упорядоченном виде с использованием Типового перечня процессов (Приложение 2 к порядку).

3.7. Владельцем процесса, включенного в реестр процессов, является структурное подразделение Архивной службы РСО-Алания, внесшее предложение по включению данного процесса в реестр процессов.

3.8. Обсуждение процессов, подлежащих включению в реестр процессов, может быть вынесено на рассмотрение рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в Архивной службе РСО-Алания.

3.9. Сформированный реестр процессов утверждается приказом Архивной службы РСО-Алания.

3.10. Внесение изменений в реестр процессов.

Инициировать изменение в реестр процессов могут владельцы процессов, а также начальники структурных подразделений Архивной службы РСО-Алания. Для изменения реестра процессов начальники структурных подразделений Архивной службы РСО-Алания направляют запросы ответственному. Структурные подразделения Архивной службы РСО-Алания, в том числе владельцы процессов перед направлением запроса на изменение реестра процессов должны согласовать его с ответственным.

После получения запроса на изменение реестра процессов ответственный в течение 10 рабочих дней вносит изменения в реестр процессов и сообщает об этом инициатору внесения изменений.

3.11. Актуализация реестра процессов проводится не реже, чем каждые шесть месяцев (при наличии изменений в перечне процессов) ответственным по следующему алгоритму:

- сбор сведений от начальников структурных подразделений Архивной службы РСО-Алания по установленной форме реестра процессов;

- обработка представленной информации;

- внесение информации в реестр процессов Архивной службы РСО-Алания в соответствии с требованиями к заполнению;

- утверждение актуализированного реестра процессов приказом Архивной службы РСО-Алания;

- информирование начальников структурных подразделений Архивной службы РСО-Алания о завершении актуализации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку ведения реестра
межведомственных и внутриведомственных
процессов Архивной службы
Республики Северная Осетия-Алания, утвержденного приказом
от 15.01.2024 № 7

Идентификатор процесса*	Жизненная ситуация	Наименование услуги, функции, сервиса*	Регулирующий акт	Группа процессов	Наименование процесса*	Ответственный за процесс*	Статус процесса (статус реинжиниринг)*	Клиент	Ценность для клиента	Данные на входе	Результат на выходе	Связь с другими процессами	Вид процесса (цифровой/ не цифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к порядку ведения реестра
межведомственных и внутриведомственных
процессов Архивной службы
Республики Северная Осетия-Алания,
утвержденного приказом
от 15.01.2024 № 7

Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Архивной службы Республики Северная Осетия – Алания			
№	Направление деятельности органа власти (вид функции)	Наименование процесса	Цель выполнения процесса
1	Предоставление государственных услуг	1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги	Цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставления услуги независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления государственной услуги.
		1.2. Организация подачи заявителем запроса	Цель: обеспечение реализации права клиента на получение государственной услуги. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги.
		1.3. Прием и регистрация запроса заявителя	Цель: фиксация момента начала предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги.
		1.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке	Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с

			получением государственной услуги.
		1.5. 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.
		1.6. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	Цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении выполнения предусмотренных действий в процессе предоставления государственной услуги. Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов.
		1.7. Предоставление результата государственной услуги	Цель: удовлетворение потребности клиента, Тратившегося за предоставлением государственной услуги. Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме.
		1.8. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)	Цель: получение обратной связи от клиента качестве предоставления государственной услуги. Ценность: возможность оценки клиентом качества предоставления государственной услуги доступным ему способом и в удобное время.
		1.9. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц	Цель: обеспечение принятия законных и основанных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов, возможность быстрого эффективного исправления ошибок в правоприменении.
2	Государственный контроль (надзор)	2.1. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия	Цель: обеспечение осуществления контрольной (надзорной) функции Архивной службы РСО-Алания. Ценность: обеспечение защиты законных интересов клиента при принятии решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий.

		<p>2.2. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия.</p>	<p>Цель: непосредственное осуществление контрольной (надзорной) функции. Ценность: приоритет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат клиента, связанных с осуществлением в отношении него контрольной (надзорной) деятельности.</p>
		<p>2.3. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами</p>	<p>Цель: документальная фиксация результатов контрольного(надзорного) мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица. Ценность: полнота документальной фиксации выявленных нарушений обязательных требований, оперативность уведомления клиента о результатах контрольных (надзорных) мероприятий.</p>
		<p>2.4. Обжалование решений Архивной службы РСО-Алания, действий (бездействия) его должностных лиц.</p>	<p>Цель: обеспечение принятия законных о обоснованных решений (*совершения действий) при осуществлении контроля (надзора), исправление возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ клиентов к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля (надзора), возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении.</p>
		<p>2.5 Контроль за исполнением решений Архивной службы РСО-Алания.</p>	<p>Цель: обеспечение исполнения решений по результатам контрольных(надзорных) мероприятий. Ценность: минимизация участия клиента в осуществлении контроля за исполнением решений Архивной службы РСО-Алания.</p>
		<p>2.6. Оценка результативности и эффективности деятельности Архивной службы РСО-Алания</p>	<p>Цель: определение результативности и эффективности контрольной(надзорной) деятельности. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено.</p>
		<p>2.8. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям</p>	<p>Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований клиентами, превенция причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение</p>

			информированности о соблюдении обязательных требований. Ценности: устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до клиентов, повышение информированности клиентов о способах их соблюдения.
		2.9. Независимая оценка соблюдения обязательных требований	Цель: организация и формирование эффективной системы контроля(надзора), экономия средств публично-правового воздействия при осуществлении контроля(надзора) Ценность: минимизация взаимодействия клиента с Архивной службой РСО-Алания за счет возможности оценки соблюдения обязательных требований без проведения проверочных мероприятий.
3	Рассмотрение обращений и запросов	3.1. Прием и регистрация обращений и запросов	Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур.
		3.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено.
		3.3. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них	Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутриведомственных процедур.
		3.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено.
4	Обеспечения доступа к информации о	4.1. Размещение информации о деятельности Архивной службы РСО-Алания	Цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности Архивной службы РСО-Алания.

	деятельности		затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к информации о деятельности Архивной службы РСО-Алания, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом.
		4.2. Предоставления информации о деятельности Архивной службы РСО-Алания	Цель: адресное направление клиенту информации о деятельности Архивной службы РСО-Алания, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности Архивной службы РСО-Алания доступным и удобными ему способом.
5	Организация отношений с внутренним клиентом	5.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	Цель: кадровое комплектование Архивной службы РСО-А. Ценность: реализация права на труд в органе исполнительной власти, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права.
		5.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	Цель: соблюдение требования законодательства для гражданина, впервые поступающего на государственную службу, в целях проверки его соответствия замещаемой должности. Ценность: гарантии обеспечения реализации права на труд в Архивной службе РСО-Алания по итогам выполнения установленных процедур, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права.
		5.3. Аттестация государственных гражданских служащих	Цель: определение соответствия государственного гражданского 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).
		5.4. Предоставление отпуска	Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха. Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним.
		5.5. Направление в служебную командировку	Цель: обеспечение реализации полномочий Архивной

		службы РСО-Алания. Ценность: соблюдения прав государственного гражданского служащего (работника) в связи с направлением в служебную командировку.
	5.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	Цель: обеспечение реализации полномочий Архивной службы РСО-Алания. Ценность: соблюдение прав и охрана законных интересов государственного гражданского служащего (работника) в связи с переводом на иную должность (другую работу) или перемещением, реализация соответствующих трудовправовых гарантий.
	5.7. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	Цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, Российской Федерации. Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности.
	5.8. 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.
	5.9. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Цель: обеспечение проверки соблюдения принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. Ценность: простота декларирования сведений, понятная и прозрачная система их оценки.
	5.10. Применение мер поощрения	Цель: положительная мотивация и стимулирование государственных гражданских служащих (работников). Ценность: положительная оценка результатов службы (работы), моральная и материальная удовлетворенность службой (работой), возможность дальнейшего продвижения по службе (работе).
	5.11. Привлечение к дисциплинарной ответственности	Цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины.

			Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушений служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания.
		5.12. Оказание материальной помощи	Цель: дополнительное материальное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи. Ценность: создание благоприятных материальных условий службы (труда), материальная поддержка в сложных жизненных ситуациях.
		5.13. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	Цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий Архивной службы РСО-Аланияи защита информации. Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений.
		5.14. Индивидуальный служебный (трудовой) спор	Цель: обеспечение принятия представителем нанимателя (работодателем) законных и обоснованных решений, исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите прав и законных интересов внутреннего клиента, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении.
		5.15. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	Цель: внедрение клиентоцентричного подхода по работе с кадровым составом Архивной службы РСО-Алания. Ценность: упрощенная адаптация, понятная система мотивации, перспективы профессионального развития (карьерный рост) и комфортная корпоративная среда для государственного гражданского служащего (работника).