



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

28 декабря 2023 года

№ 320-рп

г. Омск

Об утверждении Порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации

В целях исполнения пункта 3.5 Плана мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области, утвержденного распоряжением Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп:

Утвердить прилагаемый Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации.

Губернатор Омской области,
Председатель Правительства
Омской области



В.П. Хоценко

ПОРЯДОК
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти Омской
области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,
Представительстве Омской области при Правительстве
Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности органов исполнительной власти Омской области, Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – органы власти) по формированию и ведению реестра межведомственных и внутриведомственных процессов внедрения клиентоцентричности органов власти (далее – реестр процессов), актуализации реестра процессов, сбору информации для внесения изменений в реестр процессов.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) внутренний клиент (сотрудник) – государственный гражданский служащий органа власти, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с клиентами от имени органов власти (далее – уполномоченные организации);

2) клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие с органами власти и (или) уполномоченными организациями в целях удовлетворения своих потребностей;

3) жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и (или) уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов;

4) клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

5) процесс (мероприятие) – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на оказание услуг или осуществление функций;

6) реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование функций (услуг, сервисов) в целях оптимизации деятельности органов власти и (или) уполномоченных организаций для

обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

7) сервис – услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с органами власти и (или) уполномоченными организациями;

8) услуга – деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо иных услуг, предоставляемых органами власти, уполномоченными организациями;

9) функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий органа власти, осуществляемые без запроса клиента, характеризующиеся определенным конечным результатом.

3. Реестр процессов представляет собой перечень функций (услуг, сервисов), которые делятся на процессы (мероприятия), осуществляемые органом власти и имеющие ценность для клиента.

4. Основными задачами ведения реестра процессов являются:

1) формирование исчерпывающего перечня осуществляемых (оказываемых, предоставляемых) органами власти функций (услуг, сервисов), включающих в себя перечисление последовательных процессов (мероприятий) при их осуществлении (оказании, предоставлении);

2) совершенствование механизма осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов), обеспечивающего внимательное отношение к потребностям и интересам клиентов;

3) формирование плана органа власти по реинжинирингу внутренних целевых процессов в рамках осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов);

4) совершенствование нормативного правового регулирования в рамках осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов);

5) приведение функций (услуг, сервисов) в соответствие с принципами и стандартами клиентоцентричности.

II. Порядок формирования реестра процессов

5. Формирование реестра процессов осуществляется лицом, ответственным за внедрение клиентоцентричности в органе власти (далее – уполномоченное лицо), для утверждения его в установленном порядке по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку (далее – форма реестра процессов).

6. Уполномоченное лицо:

1) организует в органе власти работу по ведению реестра процессов;

2) осуществляет проверку содержания включаемых в реестр процессов органа власти сведений об осуществляемых функциях (оказываемых услугах,

предоставляемых сервисах) на предмет их соответствия требованиям настоящего Порядка;

3) обеспечивает формирование, изменение и исключение сведений об осуществляемых функциях (оказываемых услугах, предоставляемых сервисах) из реестра процессов органа власти;

4) проводит мониторинг и анализ сведений, размещенных в реестре процессов органа власти.

7. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в реестр процессов, осуществляется структурными подразделениями органов власти, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

В случае если в осуществлении функции (оказании услуги, предоставлении сервиса) участвуют несколько структурных подразделений органа власти, сведения о такой функции (услуге, сервисе) для включения в реестр процессов подает уполномоченному лицу структурное подразделение, которое предоставляет клиентам итоговый результат функции (услуги, сервиса).

8. Включению в реестр процессов органа власти подлежат:

1) функции (услуги, сервисы), которые осуществляются (оказываются, предоставляются) в органе власти (с учетом пункта 16 настоящего Порядка), в отношении которых он является исполнителем, непосредственно осуществляет функции, оказывает услуги и предоставляет сервисы, в том числе:

- которые прошли процедуру реинжиниринга;
- реинжиниринг которых не планируется в ближайшее время;
- реинжиниринг которых уже запланирован или идет в настоящий момент;
- по которым имеется высокий уровень удовлетворенности;
- которые не востребованы;

2) функции (услуги, сервисы), если хотя бы один из процессов данной функции (услуги, сервиса) выполняется совместно двумя или более органами власти (межведомственные процессы).

9. Не подлежат включению в реестр процессов функции (услуги, сервисы), в отношении которых орган власти является только координатором, устанавливающим правила осуществления функции (оказания услуги, предоставления сервиса), и самостоятельно их не осуществляет (не оказывает, не предоставляет).

10. В графе формы реестра процессов "Идентификатор процесса", являющейся обязательной для заполнения, указывается уникальный идентификатор процесса (мероприятия).

Рекомендуется использовать цифровые обозначения в соответствии с последовательностью их внесения в реестр процессов.

11. В графе формы реестра процессов "Жизненная ситуация" указывается наименование жизненной ситуации, объединяющей функции (услуги, сервисы) (при возможности).

12. В графе формы реестра процессов "Название функции, услуги, сервиса", являющейся обязательной для заполнения, указывается наименование функции (услуги, сервиса) в соответствии с положениями федерального и областного законодательства.

13. В графе формы реестра процессов "Клиент" указывается конечный получатель результата осуществления (оказания, предоставления) функции (услуги, сервиса).

14. В графе формы реестра процессов "Регулирующий акт", являющейся обязательной для заполнения, указывается наименование правового акта, устанавливающего обязанность осуществления (оказания, предоставления) функции (услуги, сервиса).

15. В графе формы реестра процессов "Группа процессов" указываются сведения об отнесении процесса (мероприятия) (с учетом возложенных на орган власти полномочий и функций) к одной из следующих групп процессов:

- 1) предоставление государственных услуг, услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти;
- 6) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);
- 7) иные функции (услуги, сервисы).

16. В графе формы реестра процессов "Название процесса", являющейся обязательной для заполнения, указывается наименование процесса (мероприятия) с использованием формулировок, приведенных в Перечне типовых процессов функций (услуг, сервисов) согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

17. В графе формы реестра процессов "Ответственный за процесс", являющейся обязательной для заполнения, указываются фамилия, имя, отчество и должность лица, ответственного за реализацию процесса (мероприятия) в органе власти.

18. В графе формы реестра процессов "Статус процесса (статус реинжиниринга)", являющейся обязательной для заполнения, рекомендуется использовать следующие статусы (статусы реинжиниринга):

- 1) "в очереди на исследование";
- 2) "идет исследование";
- 3) "в очереди на реинжиниринг";
- 4) "проходит реинжиниринг";
- 5) "прошел реинжиниринг";
- 6) "реинжиниринг не прошел".

19. В графе формы реестра процессов "Данные на входе" указывается перечень сведений и (или) документов, получение которых требуется для начала процесса (мероприятия).

20. В графе формы реестра процессов "Данные на выходе" указывается результат завершения процесса (мероприятия).

21. В графе формы реестра процессов "Связь с другими процессами, тип связи (предшествующий/последующий)" указывается идентификатор процессов (мероприятий), связанных с данным процессом, и тип связи процессов (мероприятий) (предшествующий или последующий).

22. В графе формы реестра процессов "Вид процесса (цифровой/нецифровой)" указывается информация о виде процесса (мероприятия) и возможности цифровизации функции (услуги, сервиса) по результатам реинжиниринга процесса (мероприятия).

23. В графе формы реестра процессов "Точка размещения в цифровом виде (Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), сайт органа власти)" указываются сведения о доступности функции (услуги, сервиса) в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте органа власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет").

III. Порядок внесения изменений в реестр процессов

24. Реестр процессов подлежит обязательной ежеквартальной актуализации на основании предложений структурных подразделений органа власти.

Актуализация реестра процессов осуществляется в целях исключения, добавления или изменения сведений, размещенных в реестре процессов.

25. Руководители структурных подразделений органов власти представляют уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в реестре процессов, в течение 10 рабочих дней со дня изменения указанных сведений.

26. Уполномоченное лицо в течение 10 рабочих дней со дня получения актуализируемых сведений осуществляет проверку их полноты и достоверности, по результатам которой организует внесение изменения в реестр процессов.

IV. Заключительные положения

27. Реестр процессов подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте органа власти в сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней со дня завершения его формирования.

28. После внесения изменений актуальная версия реестра процессов подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте органа власти в сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Приложение № 1
к Порядку ведения реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов внедрения клиентоцентричности
в органах исполнительной власти Омской области,
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,
Представительстве Омской области
при Правительстве Российской Федерации

ТИПОВАЯ ФОРМА
реестра межведомственных и внутриведомственных процессов внедрения клиентоцентричности

(орган исполнительной власти Омской области, Аппарат Губернатора и Правительства Омской области,
Представительство Омской области при Правительстве Российской Федерации)

Идентификатор процесса*	Жизненная ситуация	Название функции, услуги, сервиса*	Клиент	Регулирующий акт*	Группа процессов	Название процесса*	Ответственный за процесс*	Статус процесса (статус реинжиниринга)*	Данные на входе	Данные на выходе	Связь с другими процессами, тип связи (предшествующий/последующий)	Вид процесса (цифровой/нецифровой)	Точка размещения в цифровом виде (Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), сайт органа власти)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

* Графы, обязательные для заполнения.

Приложение № 2
к Порядку ведения реестра межведомственных
и внутриведомственных процессов внедрения клиентоцентричности
в органах исполнительной власти Омской области,
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,
Представительстве Омской области
при Правительстве Российской Федерации

ПЕРЕЧЕНЬ
типовых процессов функций (услуг, сервисов)

№	Наименование группы процессов	Наименование процесса
1	2	3
1	Предоставление государственных услуг, услуг	<p>1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги, услуги</p> <p>1.2. Организация подачи заявителем запроса</p> <p>1.3. Прием и регистрация запроса заявителя</p> <p>1.4. Контроль уплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги, услуги и уплаты иных платежей (при необходимости)</p> <p>1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, услуги, в порядке межведомственного взаимодействия</p> <p>1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения</p> <p>1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги, услуги и ее результатах</p> <p>1.8. Предоставление результата государственной услуги, услуги</p> <p>1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги, услуги (обратная связь)</p> <p>1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, услуги, а также его должностных лиц</p>
2	Предоставление мер государственной поддержки	<p>2.1. Финансирование реализации меры государственной поддержки</p> <p>2.2. Информирование о мере государственной поддержки</p>

1	2	3
		<p>2.3. Организация направления заявления на получение меры государственной поддержки</p> <p>2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия</p> <p>2.5. Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения</p> <p>2.6. Предоставление меры государственной поддержки</p> <p>2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц</p>
3	Осуществление государственного контроля (надзора)	<p>3.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий</p> <p>3.2. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия</p> <p>3.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия</p> <p>3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора)</p> <p>3.5. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами</p> <p>3.6. Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц</p> <p>3.7. Контроль за исполнением решений контрольных (надзорных) органов</p> <p>3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов</p> <p>3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям</p> <p>3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований</p>
4	Рассмотрение обращений и запросов	<p>4.1. Прием и регистрация обращений и запросов</p> <p>4.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов</p>

1	2	3
		<p>4.3. Переадресация обращений и запросов в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и запросе вопросов (по компетенции)</p> <p>4.4. Уведомление о переадресации обращения и запроса по компетенции</p> <p>4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них</p> <p>4.6. Личный прием граждан</p> <p>4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов</p>
5	<p>Обеспечение доступа к информации о деятельности Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации, органов исполнительной власти Омской области</p>	<p>5.1. Размещение информации о деятельности органов исполнительной власти Омской области, Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – орган власти)</p> <p>5.2. Представление информации о деятельности органа власти по запросам</p>
6	<p>Организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником)</p>	<p>6.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)</p> <p>6.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)</p> <p>6.3. Аттестация государственных гражданских служащих</p> <p>6.4. Предоставление отпуска</p> <p>6.5. Направление в служебную командировку</p> <p>6.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности</p> <p>6.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)</p> <p>6.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов</p> <p>6.9. Представление сведений о доходах, расходах,</p>

1	2	3
		<p>об имуществе и обязательствах имущественного характера</p> <p>6.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p>6.11. Применение мер поощрения</p> <p>6.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности</p> <p>6.13. Оказание материальной помощи</p> <p>6.14. Предоставление государственных социальных гарантий</p> <p>6.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей</p> <p>6.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия</p> <p>6.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей</p> <p>6.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора)</p> <p>6.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор</p> <p>6.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти</p>
7	Иные функции, услуги, сервисы	<p>7.1. Наделение полномочиями органа власти, подведомственных ему учреждений</p> <p>7.2. Обеспечение штатной численности и фонда оплаты труда органа власти, подведомственных ему учреждений</p> <p>7.3. Организация текущей деятельности органа власти, подведомственных ему учреждений</p> <p>7.4. Координация и контроль деятельности органов власти, подведомственных ему учреждений</p>