

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания
координационного совета
от 11 октября 2023 № 1

Руководитель
координационного совета

« 23 » _____ 2023 г.

Л.В. Старосвет

**Положение о порядке формирования и ведения
реестра межведомственных и внутриведомственных
процессов в исполнительных органах
Кемеровской области – Кузбасса**

Настоящее Положение разработано в целях реализации инициативы «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, государственной программой Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316, координации и выработки совместных решений по вопросам достижения ключевых показателей внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

1. Общие положения

1.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- типовой перечень процессов – справочник процессов, составленный Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации, содержащий процессы, которые потенциально могут осуществляться в исполнительном органе;

- процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных и иных услуг или осуществления государственных функций;

- клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении – подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с

клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания;

- клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством и (или) уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей

- услуги – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту;

- сервисы – предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги, их части;

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

- реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности органов власти и уполномоченных организаций, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов;

- сертификация – оценка услуги или сервиса на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности, осуществляемая посредством независимого аудита

- точки взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями:

цифровые точки – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры;

офлайн-точки – места приема клиентов в органах власти и уполномоченных организациях, обособленные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (МФЦ «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие).

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок формирования и ведения в электронной форме реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – реестр процессов).

Реестр процессов представляет систематизированный перечень сведений о процессах, осуществляемых исполнительными органами Кемеровской области – Кузбасса (далее – исполнительные органы), направленных на предоставление государственных и иных услуг или осуществления государственных функций.

1.3. Участниками формирования и ведения реестра процессов являются:
- комитет по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса (далее – уполномоченный орган);

- исполнительные органы.

1.4. Реестр процессов ведется в целях:

а) повышения эффективности и качества деятельности исполнительных органов,

б) реинжиниринга процессов в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности,

в) проведения оценки уровня внедрения клиентоцентричности и составления рейтинга клиентоцентричности исполнительных органов,

г) учета и анализа видов и количества процессов.

1.5. Ведение реестра процессов осуществляется в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственных услуг исполнительными органами, положениями об исполнительных органах и настоящим Положением.

2. Структура реестра процессов

2.1. Реестр процессов составляется в таблице Excel и включает описание следующих характеристик (аспектов) процесса:

а) идентификатор процесса* - уникальный номер процесса, рекомендуется использовать цифровые обозначения по порядку их внесения в реестр;

б) жизненная ситуация – одна или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым;

в) название услуги, функции, сервиса* - готовое или составленное самостоятельно описание того, как услуга (функция) предоставляется, исходя из административных регламентов или иных документов, регламентирующих ее предоставление;

г) регулирующий акт – нормативный акт, которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса;

д) группа процессов – группа, в которую входит процесс, согласно группировке из типового перечня процессов;

е) название процесса* - наименование процесса в рамках услуги, функции из перечня типовых процессов;

ж) ответственный за процесс* - Фамилия, имя, отчество, должность ответственного за процесс в рамках услуги или функции;

и) статус процесса (статус реинжиниринга)* - рекомендуется использовать следующие статусы:

- в очереди на исследование;
- идет исследование;
- в очереди на реинжиниринг;

- проходит реинжиниринг;
- прошел реинжиниринг;
- отправлен на сертификацию;
- сертифицирован.

к) клиент – образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса;

л) ценность для клиента – результат, решение задачи или вопроса клиента посредством получения государственных услуг и сервисов;

м) данные на входе – сведения и (или) документы необходимые для начала процесса (результат предыдущего процесса, данные от заявителя или данные от информационной системы);

о) результат на выходе – результат, получаемый при завершении процесса (сведения или документ, справка, внесение записи в реестр и т.п.);

п) связь с другими процессами – идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом;

р) вид процесса – цифровой (не цифровой);

с) точка размещения в цифровом виде – ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства.

2.2. Перечни сведений в реестре процессов, устанавливаются исполнительным органом.

Сведения, отмеченные звездочкой (*), являются обязательными и исключению не подлежат.

3. Формирование, ведение и размещение реестра процессов

3.1. Формирование реестра процессов и его размещение осуществляется исполнительным органом.

Размещение реестра процессов осуществляется на официальном ресурсе исполнительного органа в формате Excel. Информация о размещении реестра процессов с указанием электронного адреса направляется в уполномоченный орган.

3.2. В исполнительных органах назначаются лица, ответственные за заполнение электронных форм реестра процессов и их согласование, сведения о которых направляются в уполномоченный орган.

3.3. Изменения в реестр процессов вносятся лицами, ответственными за его заполнение, по мере необходимости, но не позднее 10 рабочих дней с момента их возникновения.

3.4. Порядок согласования реестра процессов, внесения изменений, исключения процессов из реестра определяется внутренними регламентами исполнительных органов.

3.5. Уполномоченный орган в случае выявления несоответствия сведений, содержащихся в реестре процессов исполнительного органа, законодательству Российской Федерации, Кемеровской области – Кузбасса, направляет в исполнительный орган, ответственный за размещение сведений, уведомление о необходимости их корректировки.

4. Заключительные положения.

1. Определить комитет уполномоченным органом по проверке сведений исполнительных органов, включенных в реестр процессов.

3. Руководителям исполнительных органов обеспечить:

формирование и размещение реестра процессов на официальном информационном ресурсе исполнительного органа до 07.12.2023;

полноту, достоверность и актуальность сведений о процессах, осуществляемых в исполнительных органах в пределах их компетенции, в реестре процессов, а также соблюдение порядка и сроков размещения сведений;

контроль за формированием и ведением реестра процессов;

размещение актуальной информации об ответственных за внесение сведений о процессах в реестр процессов;

направление в уполномоченный орган информации о замене ответственного лица в течение трех рабочих дней.