



Министерство  
природопользования и экологии  
Владимирской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ

« 11 » 12 2024 г.

МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ И ЭКОЛОГИИ  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

номер государственной регистрации

№ 01/177d0014-109

## ПРИКАЗ

11.12.2024

№ 109 - Н

*Об утверждении Порядка реинжиниринга при оказании государственной услуги «Выдача уведомления о соответствии (несоответствии), указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам, в случае если строительство и реконструкцию объекта, планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения, уведомления о соответствии (несоответствии) построенного или реконструированного объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, если строительство и реконструкцию объекта, осуществлялось в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)»*

С целью реализации Проекта плана мероприятий («дорожная карта») по доработке государственных услуг (сервисов) Министерства природопользования и экологии Владимирской области в 2024 году, в соответствии с Положением о Министерстве природопользования и экологии Владимирской области, утвержденным постановлением Правительства Владимирской области от 16 февраля 2023 года № 80, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок реинжиниринга при оказании государственной услуги «Выдача уведомления о соответствии (несоответствии), указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам, в случае если строительство и реконструкцию объекта, планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения, уведомления о соответствии (несоответствии) построенного или реконструированного объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, если строительство и реконструкцию объекта, осуществлялось в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)» согласно приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Приказ подлежит официальному опубликованию.

Министр



Ю.В. Самодуров

**Порядок реинжиниринга при оказании государственной услуги «Выдача уведомления о соответствии (несоответствии), указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам, в случае если строительство и реконструкцию объекта, планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения, уведомления о соответствии (несоответствии) построенного или реконструированного объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, если строительство и реконструкцию объекта, осуществлялось в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)»**

## **I. Общие положения**

### **1.1 Цели и задачи**

Настоящий Порядок определяет внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства природопользования и экологии Владимирской области (далее – Министерство) и разработан в целях реализации Проекта плана мероприятий («дорожная карта») по доработке государственных услуг (сервисов) Министерства природопользования и экологии Владимирской области в 2024 году.

Настоящий порядок устанавливает правила проведения мероприятий по улучшению оказываемой Министерством государственной услуги в целях повышения качества клиентского опыта и снижения времени оказываемой государственной услуги.

### **1.2 Термины и определения**

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

*Государственная услуга* – государственная услуга, оказываемая Министерством;

*Клиентоцентричный подход в государственном управлении* – подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Министерства с клиентом для удовлетворения его потребностей;

*Клиент* – физическое лицо, в том числе иностранный гражданин или лицо без гражданства, а также осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность, российское или иностранное физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

*Клиентский опыт* – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

*Клиентский путь* – последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента их удовлетворения, в том числе при взаимодействии с сервисами;

*Потребность клиента* – необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Министерством;

*Реинжиниринг* – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Министерства, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям Стандарта;

*Удовлетворённость клиента* – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;

*Карта болей* — перечень ситуаций, которые причиняют дискомфорт или неудовлетворённость клиенту при получении государственной услуги;

*Отчет болей* — отчет о повышении удовлетворенности клиента при получении государственной услуги.

### 1.3 Ответственные за проведение реинжиниринга в Министерстве

1.3.1 Рабочая группа Министерства по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности (далее – Рабочая группа):

обеспечивает эффективное взаимодействие структурных подразделений Министерства, иных органов исполнительной власти, а также граждан, субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства;

утверждает План мероприятий реинжиниринга государственных услуг (далее – План реинжиниринга), по которым по результатам самопроверки выявлена оценка «В» и «Г»;

1.3.2 Отдел документооборота, кадрового и информационного обеспечения Министерства, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства:

консолидирует План реинжиниринга;

координирует работу по реализации Плана мероприятий и внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства;

подготавливает предложения по формированию и внесению изменений в Планы мероприятий по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства.

совместно с АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» разрабатывает План реинжиниринга;

проводит мониторинг удовлетворённости функциями и услугами Министерства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

готовит Отчёт об оценке удовлетворённости по всем услугам, включающий «карту болей»;

проводит проверку соответствия государственной услуги принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с листами самопроверки;

готовит предложения по реинжинирингу государственной услуги;

обеспечивает проведение приоритизации закреплённых за ними государственных услуг.

**1.4 Периодичность проведения анализа для определения необходимости реинжиниринга**

**1.4.1 Анализ для определения необходимости реинжиниринга** проводится ежегодно в сроки, утверждённые Рабочей группой, с учётом результатов опроса внешнего клиента, реинжиниринга государственных услуг, осуществлённого в предыдущий период, и актуализации данных по параметрам приоритизации.

**1.4.2 Сроки проведения реинжиниринга** должны учитывать время, необходимое на сбор данных для реинжиниринга, их обработку и формирование оценок.

## **II. Принципы и подходы к проведению реинжиниринга государственных услуг**

**2.1 Принципы проведения реинжиниринга государственной услуги**

Принципы и требования, которые должны выполняться при проведении реинжиниринга государственной услуги, предоставляемой Министерством, установлены Стандартами.

Кроме того, принципы и требования, установленные Стандартами, дополнены следующими положениями:

*определение приоритетных направлений реинжиниринга:* реинжиниринг проводится в соответствии с результатами приоритизации услуг и функций для реинжиниринга;

*инновационный подход:* инновационные инициативы и идеи имеют важное значение для реинжиниринга, поскольку лежат в его основе;

*ориентация на общую эффективность:* реинжиниринг должен способствовать повышению как эффективности деятельности Министерства, так и удовлетворённости внешнего клиента.

**2.2 Критерии необходимости проведения реинжиниринга**

Необходимость проведения реинжиниринга обуславливается неэффективностью действующей системы предоставления государственной услуги с точки зрения её соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности.

Основными критериями необходимости проведения реинжиниринга являются:

неудовлетворённость внешних клиентов (граждан и организаций) предоставлением государственной услуги;

низкий уровень соответствия государственной услуги принципам и стандартам клиентоцентричности;

степень приоритизации государственной услуги для реинжиниринга.

**2.3 Этапы проведения реинжиниринга государственной услуги**

### 2.3.1 Разработка Плана реинжиниринга государственной услуги

2.3.1.1 План реинжиниринга разрабатывается на основе анализа следующих документов:

«Карты болей», сформированной в Отчёте об оценке удовлетворённости по всем услугам (далее – Отчёт);

Листа самопроверки действующей услуги (далее – Лист самопроверки).

2.3.1.2 Для принятия решений о необходимости проведения реинжиниринга государственной услуги используется Матрица принятия решений о необходимости проведения реинжиниринга государственной услуги (рисунок 1).

В соответствии с Методикой проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 7 декабря 2023 г. № 141-АХ (далее – Методика), определяется уровень соответствия государственной услуги принципам и стандартам клиентоцентричности (А+, А, Б+, Б, В, Г), а также в ходе проведения оценки выявляются вопросы листа самопроверки или экспресс-оценки, на которые даны ответы «нет» (далее – проблемы), различной степени критичности (высокой, средней, низкой).

Методика ранжируют услуги в порядке приоритетности реинжиниринга в зависимости от квадранта приоритетности: квадрант I «Быстрые победы», квадрант II «Сложные и важные услуги», квадрант III «Реинжиниринг второй очереди», квадрант IV «Реинжиниринг преждевременен».

Степень критичности проблемы	Низкая				
	Средняя				
	Высокая				
		I	II	III	IV
<b>Квадранты приоритетности</b>					

Рис. 1. Матрица принятия решений о необходимости проведения реинжиниринга государственной услуги

Степень критичности проблемы, выявленной в ходе проведения самопроверки или экспресс-оценки, сопоставляется с квадрантом приоритетности государственной услуги, по которой проводилась самопроверка. Цвет области пересечения позволяет сформировать План мероприятий реинжиниринга государственных услуг на планируемый год и на год, следующий за планируемым:

красная – мероприятия по устранению проблемы включаются в План реинжиниринга на планируемый период;

жёлтая – мероприятия по устранению проблемы включаются в План реинжиниринга на следующий за планируемым период;

зелёная - мероприятия по устранению проблемы не подлежат реинжинирингу в рассматриваемый период времени.

Сформулированные в Отчёте «боли» внешнего клиента сопоставляются с проблемами, выявленными при проведении самопроверки. Если «боли»

отражены в Листе самопроверки, то формирование Плана реинжиниринга осуществляется с помощью Матрицы принятия решений. Если «боли» не отражены в Листе самопроверки, то выявленная проблема отражается в Плана реинжиниринга с учётом Перечня реинжиниринга.

2.3.1.4 Форма Плана реинжиниринга включает в себя название мероприятия, даты начала и окончания его реализации, ответственного за его проведение и ожидаемый результат.

Форма Плана мероприятий реинжиниринга государственных услуг, оказываемых Министерством в целях внедрения клиентоцентричного подхода, приведена в Приложении к настоящему Порядку.

2.3.2 Реализация Плана мероприятий реинжиниринга государственной услуги

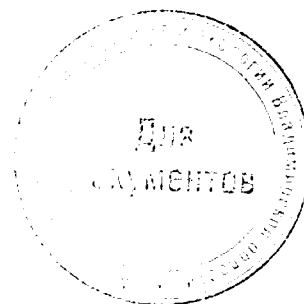
2.3.2.1 Мероприятия реинжиниринга государственной услуги

Мероприятия реинжиниринга государственной услуги реализуются отделом документооборота, кадрового и информационного обеспечения, ответственным за реализацию Плана мероприятий реинжиниринга государственных услуг в соответствии с их компетенциями или решением Рабочей группы о внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства.

На данном этапе осуществляется:

- 1) Разработка и утверждение проектов регламентов и ведомственных актов;
- 2) Подготовка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты;
- 3) Разработка и внедрение специального программного обеспечения (в случае необходимости);
- 4) Модернизация действующих систем и сервисов;
- 5) Разработка предложений по внедрению новых проектов;
- 6) Подготовка итогового отчёта (аналитической справки) по итогам реинжиниринга;
- 7) Повышение квалификации сотрудников Агентства (в случае необходимости).

Результатами данного этапа является подготовка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, ведомственные акты, доработанные системы и сервисы, аналитические справки.



Приложение к Порядку реинжиниринга  
государственных услуг, оказываемых Министерством

План мероприятий реинжиниринга государственных услуг, оказываемых  
Министерством в целях внедрения клиентоцентричного подхода

№ п/п	Мероприятия	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
<b>Раздел 1</b>					
<b>Раздел 2</b>					
<b>Раздел 3</b>					
<b>Раздел 4</b>					

