



ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

10 СЕН 2024

г. Новосибирск

№ 2910-Н/24

Об утверждении Порядка проведения реинжиниринга процессов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», Плана мероприятий («Дорожной карты») департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.02.2024 № 435, а также совершенствования деятельности департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области при взаимодействии с гражданами и юридическими лицами **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения реинжиниринга процессов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента – начальника юридического отдела Калашникову С.В.

Руководитель департамента

Р.Г. Шилохвостов

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента
имущества и земельных
отношений Новосибирской
области

от 10 СЕН 2024 № 291С-НПА

ПОРЯДОК

проведения реинжиниринга процессов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент), а именно:

при предоставлении государственных услуг департамента;
при рассмотрении обращений и запросов;
при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента;
при взаимодействии с внутренним клиентом, в том числе по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности, управления государственным имуществом (далее соответственно – реинжиниринг процессов, процессы, клиенты).

Полный перечень процессов содержится в Реестре межведомственных и внутриведомственных процессов департамента, утвержденном приказом департамента от 18.12.2023 № 4239 (далее – Реестр процессов).

2. Целью проведения реинжиниринга процессов является совершенствование деятельности департамента, в том числе при взаимодействии с гражданами и юридическими лицами.

3. Реинжиниринг процессов состоит из следующих этапов:

- 1) исследование;
- 2) проектирование;
- 3) реализация.

4. Мероприятия по реинжинирингу процессов осуществляются структурным подразделением департамента, в состав которого входит ответственное лицо, указанное в Реестре процессов, если поручением руководителя департамента или заместителя руководителя департамента, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в департаменте, не указано иного (далее соответственно – ответственный за процесс, ответственный по клиентоцентричности).

5. Основаниями для проведения реинжиниринга процесса могут быть:

1) поручение руководителя департамента или ответственного по клиентоцентричности;

2) устойчивое снижение в течение более девяти месяцев подряд уровня удовлетворенности клиентов процессом.

II. Проведение исследований в целях реинжиниринга процессов

6. В течение 12 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса ответственный за процесс формирует либо в случае, если он был сформирован ранее, актуализирует ранее сформированный перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках исследуемого процесса в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия, одобренными протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 06.07.2023 № 66-АХ, приказом департамента от 01.02.2024 № 397-НПА «О порядке ведения департаментом имущества и земельных отношений Новосибирской области перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами», а также формирует в отношении исследуемого процесса либо актуализирует ранее сформированный профиль клиентского сегмента на основании имеющихся данных о клиентах процесса за год, предшествующий дню начала исследования.

В случае, если в течение года, предшествующего проведению исследования, процесс не осуществлялся, то профиль клиентского сегмента формируется на основании гипотез о потенциальном клиенте, в интересах которого осуществляется процесс.

7. Ответственный за процесс в течение 15 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса формирует текстовое описание и блок-схему целевого порядка осуществления процесса, а также текстовое описание и блок-схему фактического осуществления процесса с указанием их различий.

При необходимости к формированию текстового описания и блок-схемы фактического осуществления процесса могут привлекаться исполнители по процессу.

8. В течение 15 рабочих дней после формирования профиля клиентского сегмента проводится анализ данных обратной связи по процессу в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, являющимся приложением № 1 к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024.

9. На основании информации, полученной в результате анализа данных обратной связи по процессу, в течение пяти рабочих дней формируется перечень сложностей, выявленных клиентами на каждом этапе осуществления процесса и потребностей клиентов на каждом этапе взаимодействия.

10. В течение 12 рабочих дней после формирования профиля клиентского сегмента ответственный за процесс проводит анализ процесса на соответствие требованиям Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса», утвержденных протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1, Стандарта для внутреннего клиента, одобренного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15.12.2023 № 142-АХ (далее – Стандарты клиентоцентричности), и формирует перечень требований Стандартов клиентоцентричности, которые не соблюдаются в процессе.

В случае, если процесс связан с предоставлением государственных услуг, осуществляется проверка процесса по листу самопроверки для действующих государственных услуг согласно Методике проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 07.12.2023 № 141-АХ.

11. В течение трех рабочих дней после формирования перечня сложностей, выявленных клиентами на каждом этапе осуществления процесса и потребностей клиентов на каждом этапе взаимодействия, а также завершения анализа на соответствие требованиям Стандартов клиентоцентричности ответственный за процесс направляет по системе электронного документооборота сформированные в ходе исследования документы на рассмотрение рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в департаменте, сформированной в соответствии с приказом департамента от 18.10.2023 № 3295-НПА (далее – рабочая группа). К комплекту документов ответственный за процесс прилагает пояснительную записку с предлагаемым решением и его обоснованием.

12. Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает представленные в соответствии пунктом 11 настоящего Порядка документы и на заседании принимает одно из следующих решений:

- 1) необходимость изменения процесса;
- 2) отсутствие необходимости изменения процесса;
- 3) необходимость исключения процесса из Реестра процессов.

В случае, если рабочей группой было принято решение об отсутствии необходимости изменения процесса или о необходимости исключения процесса из Реестра процессов, то проведение реинжиниринга рассматриваемого процесса завершается. В случае решения о необходимости исключения процесса инициируется процедура исключения процесса.

Решение рабочей группы в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляется секретарем рабочей группы по системе электронного документооборота ответственному за процесс.

III. Этап проектирования в целях реинжиниринга процессов

13. В случае, если рабочей группой было принято решение о необходимости изменения процесса, в течение 10 рабочих дней после принятия такого решения ответственный за процесс разрабатывает:

1) текстовое описание целевого порядка осуществления процесса (целевую модель процесса) с учетом целесообразности, наличия возможностей, стремления к решению наибольшего количества выявленных проблем и повышения эффективности процесса, в том числе с использованием наиболее эффективных решений, реализованных в других процессах;

2) блок-схему целевого порядка осуществления процесса;

3) описание нормативных правовых барьеров, препятствующих реализации целевого порядка осуществления процесса, представляющие собой перечень положений нормативных правовых актов, которые прямо противоречат целевому порядку осуществления процесса, а также перечень нормативных правовых актов, отсутствие в которых необходимых положений не позволяет реализовать целевой порядок осуществления процесса.

В течение одного рабочего дня после формирования указанных документов ответственный за процесс направляет их по системе электронного документооборота на рассмотрение рабочей группой.

14. Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает представленные документы, указанные в пункте 13 настоящего Порядка, и принимает одно из решений:

1) согласование целевого порядка осуществления процесса;

2) направление целевого порядка осуществления процесса на доработку.

К участию в заседании рабочей группы, на котором рассматривается целевой порядок осуществления процесса, по решению председателя рабочей группы могут быть привлечены представители общественности, эксперты и сотрудники департамента, участвующие в осуществлении процесса.

15. В случае, если рабочая группа приняла решение о направлении целевого порядка осуществления процесса на доработку, ответственный за процесс обеспечивает доработку документов, указанных в пункте 13 настоящего Порядка, в обозначенный в решении рабочей группы срок и повторно направляет их на рассмотрение рабочей группе.

16. В случае, если рабочая группа согласовала целевой порядок осуществления процесса, ответственный за процесс в течение 7 рабочих дней после согласования формирует план мероприятий по реинжинирингу процесса (далее – план мероприятий) согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку, с указанием названия мероприятия, сроков их выполнения, ответственных и описания результатов и отчетных документов.

В план мероприятий могут входить мероприятия по внесению изменений в нормативные правовые акты, мероприятия, связанные с изменением инфраструктуры или программного обеспечения (информационных систем), а также организационные мероприятия.

17. В течение одного рабочего дня после формирования плана мероприятий ответственный за процесс направляет план мероприятий по системе электронного документооборота на рассмотрение рабочей группе.

18. Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает представленный план мероприятий и принимает одно из следующих решений:

- 1) утверждение плана мероприятий;
- 2) направление плана мероприятий на доработку.

В случае, если рабочая группа приняла решение о направлении плана мероприятий на доработку, ответственный за процесс осуществляет доработку плана мероприятий в обозначенный в решении рабочей группы срок и повторно направляет его на рассмотрение рабочей группе.

В случае, если рабочая группа приняла решение утвердить план мероприятий, он считается утвержденным протоколом заседания рабочей группы, который направляется по системе электронного документооборота всем исполнителям мероприятий, указанных в плане мероприятий, с приложением плана мероприятий.

IV. Этап реализации

19. Ответственный за процесс контролирует выполнение плана мероприятий и в случае его неисполнения или риска неисполнения выносит соответствующий вопрос на рассмотрение рабочей группой в течение пяти рабочих дней с даты выявления неисполнения или риска неисполнения плана мероприятий.

В случае необходимости внесения изменений в план мероприятий ответственный за процесс также выносит этот вопрос на рассмотрение рабочей группой.

20. После реализации плана мероприятий ответственный за процесс готовит отчет и направляет его по системе электронного документооборота на рассмотрение рабочей группе в течение пяти рабочих дней с даты завершения реализации плана мероприятий.

Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает поступивший отчет и принимает одно из следующих решений:

- 1) утверждение отчета о реализации плана мероприятий;
- 2) направление отчета о реализации плана мероприятий на доработку.

В случае, если рабочая группа приняла решение о направлении отчета о реализации плана мероприятий на доработку, ответственный за процесс осуществляет доработку отчета о реализации плана мероприятий в обозначенный в решении рабочей группы срок и повторно направляет его на рассмотрение рабочей группе.

В случае, если рабочая группа приняла решение об утверждении отчета о реализации плана мероприятий, реинжиниринг процесса считается завершенным.
