



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ КОМИ-ПЕРМЯЦКОГО ОКРУГА  
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

06.09.2024

№ 50-01-05-53

**Об утверждении Порядка  
проведения реинжиниринга  
процессов в Министерстве по  
делам Коми-Пермяцкого округа  
Пермского края**

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 апреля 2014 г. № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», совершенствования деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения реинжиниринга процессов в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Глава Коми-Пермяцкого округа –  
министр Пермского края

— А.В. Плотников

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
по делам Коми-Пермяцкого  
округа Пермского края  
от 06.09.2024 №50-01-05-53

**ПОРЯДОК**  
**проведения реинжиниринга процессов в Министерстве по делам Коми-**  
**Пермяцкого округа Пермского края**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края (далее - Министерство), работы с обращениями граждан и организаций, запросами, предоставления информации о деятельности Министерства, взаимодействия с внутренним клиентом (далее соответственно – реинжиниринг процессов, процессы, клиенты). Полный перечень указанных процессов содержится в Реестре процессов Министерства, который утверждается приказом Министерства (далее – Реестр процессов).

1.2. Целью проведения реинжиниринга процессов является совершенствование деятельности Министерства, в том числе при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности.

1.3. Реинжиниринг процессов состоит из следующих этапов:

исследование;

проектирование;

реализация.

1.4. Мероприятия по реинжинирингу процессов осуществляются структурным подразделением, в состав которого входит ответственное лицо, указанное в Реестре процессов.

1.5. Основаниями для проведения реинжиниринга процесса могут быть:

поручение главы Коми-Пермяцкого округа – министра Пермского края (далее – Министр) или ответственного за внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве;

устойчивое снижение уровня удовлетворенности процессом в течение последних трех периодов сбора и обработки обратной связи;

наступление срока для пересмотра процесса.

## II. Проведение исследований в елях реинжиниринга процессов

2.1. В течение 10 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса ответственный за процесс формирует следующий пакет документов:

- перечень точек взаимодействия с клиентом по процессу;
- текстовое описание и блок-схему фактического осуществления процесса;
- иные документы (карточка профиля клиентского сегмента).

2.2. В течение 22 рабочих дней после формирования необходимого пакета документов проводится опрос клиентов и исполнителей об их опыте участия в процессе.

Опрос должен быть направлен на:

- оценку удовлетворенности процессом;
- выявление сложностей, с которыми столкнулись клиенты и исполнители в рамках осуществления процесса, с указанием этапа, на котором эти сложности выявлены и их критичности;
- формирование ожиданий клиентов от взаимодействия на каждом этапе осуществления процесса.

2.3. На основании информации, полученной в результате опроса, в течение 10 рабочих дней формируется перечень сложностей, выявленных клиентами на каждом этапе осуществления процесса, с указанием их критичности, потребностей клиентов на каждом этапе взаимодействия.

2.4. В течение 1 рабочего дня после завершения опроса и формирования перечня сложностей, ответственный за процесс направляет сформированные в ходе исследования документы на рассмотрение рабочей группы в составе: Министра, ответственного за внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве, а также руководителя структурного подразделения, в чьи полномочия включен процесс (далее – рабочая группа). К комплекту документов ответственный за процесс прилагает пояснительную записку с предлагаемым решением и его обоснованием.

2.5. Члены рабочей группы в течение 7 рабочих дней рассматривают представленные документы и принимают заочным голосованием одно из следующих решений:

- необходимость изменения процесса;
- отсутствие необходимости изменения процесса;
- необходимость исключения процесса из Реестра процессов.

В случае, если было принято решение об отсутствии необходимости изменения процесса или о необходимости исключения процесса, то проведение

реинжиниринга рассматриваемого процесса завершается. В случае принятия решения о необходимости исключения процесса инициируется процедура исключения процесса.

### **III. Этап проектирования в целях реинжиниринга процессов**

3.1. В случае, если было принято решение о необходимости изменения процесса, в течение 7 рабочих дней после принятия такого решения ответственный за процесс формирует следующий пакет документов:

целевую модель процесса по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, которая создается в рамках работы по проектированию реинжиниринга процессов и представляет собой описание того, как рассматриваемый процесс должен осуществляться в целевом состоянии;

описание нормативных правовых барьеров, препятствующих реализации целевого порядка осуществления процесса.

В течение 1 рабочего дня после формирования указанных документов ответственный за процесс направляет их на рассмотрение рабочей группе.

3.2. Заочное рассмотрение пакета документов осуществляется в течение 7 рабочих дней со дня их получения. По окончании рассмотрения заочным голосованием принимается одно из решений:

согласование целевого порядка осуществления процесса;

направление целевого порядка осуществления процесса на доработку.

3.3. В случае, если было принято решение о направлении целевого порядка осуществления процесса на доработку, ответственный за процесс обеспечивает доработку целевого порядка осуществления процесса и описания нормативных правовых барьеров в обозначенный в решении срок и повторно направляет их на заочное голосование рабочей группы.

3.4. В случае, если целевой порядок осуществления процесса был согласован, ответственный за процесс в течение 7 рабочих дней после согласования формирует план мероприятий по реализации целевого порядка осуществления процесса (далее – план мероприятий) по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

3.5. В случае, если целевой порядок осуществления процесса предполагает использование цифровых сервисов, то план мероприятий должен соответствовать положениям Порядка взаимодействия исполнительных органов государственной власти Пермского края, Администрации губернатора Пермского края, подведомственных им учреждений при осуществлении

функций в сфере региональной информатизации и использования информационно-коммуникационных технологий в Пермском крае, утвержденного указом губернатора Пермского края от 28 декабря 2017 г. № 165 «Об утверждении Порядка взаимодействия исполнительных органов государственной власти Пермского края, Администрации губернатора Пермского края, подведомственных им учреждений при осуществлении функций в сфере региональной информатизации и использования информационно-коммуникационных технологий в Пермском крае и внесении изменений в указ губернатора Пермского края 11 апреля 2017 г. № 53 «О централизации функций в сфере региональной информатизации и использования информационно-коммуникационных технологий в Пермском крае».

3.6. В течение 1 дня после формирования плана мероприятий ответственный за процесс направляет их на рассмотрение рабочей группы.

3.7. Члены рабочей группы заочно рассматривают представленный разработанный план мероприятий в течение 7 рабочих дней со дня его получения и принимают одно из следующих решений:

утверждение плана мероприятий;

направление плана мероприятий на доработку.

В случае, если было принято решение о направлении плана мероприятий на доработку, ответственный за процесс осуществляет доработку плана мероприятий и вновь направляет их на согласование рабочей группе.

#### IV. Этап реализации

4.1. Ответственный за процесс контролирует выполнение плана мероприятий и в случае его неисполнения или риска неисполнения выносит соответствующий вопрос на рассмотрение рабочей группой.

В случае необходимости внесения изменений в сроки или состав плана мероприятий ответственный за процесс также выносит этот вопрос на рассмотрение рабочей группы.

4.2. После реализации плана мероприятий ответственный за процесс готовит отчет и направляет его на рассмотрение ответственному за внедрение принципов клиентоцентричности Министерстве.

4.3. Ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве рассматривает и утверждает поступивший отчет в течение 7 рабочих дней.

Приложение № 1  
к Порядку проведения  
реинжиниринга процессов  
в Министерстве по делам Коми-  
Пермяцкого округа Пермского края

ФОРМА

### **ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА**

1. Группа процессов:
2. Ответственный:
3. Описание шагов процесса:
4. Показатели эффективности процесса:
5. Блок-схема (при необходимости):

Приложение № 2  
к Порядку проведения  
реинжиниринга процессов  
в Министерстве по делам Коми-  
Пермяцкого округа Пермского края

ФОРМА

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ  
ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЦЕЛЕВОГО ПОРЯДКА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ПРОЦЕССА**

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответстве нный	Результат и отчетный документ
1.	<b>Организационные мероприятия</b>			
1.1.				
1.2.				
2.	<b>Внесение изменений в правовые акты</b>			
2.1.				
3.	<b>Доработка информационных систем и развитие инфраструктуры</b>			
3.1.				
4.	<b>Иные мероприятия</b>			
4.1.				