



**Департамент внутреннего контроля и надзора  
Ненецкого автономного округа**

**ПРИКАЗ**

от 24 декабря 2024 г. № 28  
г. Нарьян-Мар

**Об организации проведения реинжиниринга процессов  
предоставления государственных услуг, исполнения  
полномочий и функций в Департаменте внутреннего  
контроля и надзора Ненецкого автономного округа**

В целях реализации ведомственного плана мероприятий («Дорожной карты») Департамента внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Ненецком автономном округе, утвержденного распоряжением Департамента внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа от 06.10.2023 № 368, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг, использования сервисов для получения государственных услуг, исполнения полномочий и функций в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа согласно Приложению 1.

2. Утвердить Порядок рассмотрения предложений заявителей для целей реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа согласно Приложению 2.

3. Настоящий приказ вступает в силу после его официального опубликования.

Исполняющий обязанности  
руководителя Департамента  
внутреннего контроля и надзора  
Ненецкого автономного округа



А.Н. Стебленко

Приложение 1  
к приказу Департамента внутреннего  
контроля и надзора  
Ненецкого автономного округа  
от 24.12.2024 № 28  
«Об организации проведения  
реинжиниринга процессов  
предоставления государственных услуг,  
исполнения полномочий и функций  
в Департаменте внутреннего контроля  
и надзора Ненецкого автономного  
округа»

**Порядок  
реинжиниринга процессов предоставления  
государственных услуг, использования сервисов  
для получения государственных услуг, исполнения  
полномочий и функций в Департаменте внутреннего  
контроля и надзора Ненецкого автономного округа**

**Раздел I  
Общие положения**

1. Настоящий Порядок реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг, использования сервисов для получения государственных услуг, исполнения полномочий и функций в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа (далее – Порядок) определяет процедуру реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, исполнения полномочий и функций в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа (далее соответственно – Департамент, реинжиниринг).

2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

1) государственная услуга - деятельность, связанная с оказанием государственных 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 учреждениями, подведомственными Департаменту;

2) государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Департамента, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации и Ненецкого автономного округа;

3) реинжиниринг процессов - переосмысление и перепроектирование процессов предоставления государственных услуг (сервисов), выполнения функций для совершенствования процессов предоставления государственных услуг (сервисов), выполнения функций;

4) внешний клиент - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Департаментом, подведомственными Департаменту учреждениями;

5) внутренний клиент - государственный, гражданский служащий, замещающий должность государственной гражданской службы Ненецкого автономного округа в Департаменте (далее - государственный служащий), работник Департамента, не являющийся государственным служащим, работник подведомственного Департаменту учреждения;

6) клиентский опыт - измеримая оценка внешним или внутренним клиентом результатов прохождения клиентского пути;

7) клиентский сегмент - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе внешних или внутренних клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

8) обратная связь от внешних или внутренних клиентов - оценка внешних или внутренних клиентов об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, мер социальной поддержки, исполнения полномочий;

9) онлайн-точка - место сбора информации, предусматривающее использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения получения обратной связи;

10) офлайн-точка - место сбора информации, предусматривающее непосредственное личное взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

11) потребность внешнего или внутреннего клиента - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функций, сервисов);

12) сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении (исполнении) государственной услуги (функции), оказании мер социальной поддержки;

13) точка взаимодействия с внешними или внутренними клиентами - место сбора информации, предусматривающее непосредственное личное взаимодействие с внешними и внутренними клиентами либо предусматривающее использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения получения обратной связи.

## Раздел II

### Общие принципы и этапы проведения реинжиниринга

3. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций в Департаменте отвечает следующим принципам:

1) основывается на результатах выявления и изучения потребностей внешних и внутренних клиентов;

2) учитывает возможность использования удобных точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами (офлайн-точка, онлайн-точка);

3) учитывает новые технологии и другие возможности для повышения ценности государственных услуг (сервисов), полномочий для внешних или внутренних клиентов;

4) обеспечивает повышение качества предоставляемых государственных услуг (функций, сервисов), полномочий для внешних или внутренних клиентов.

4. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций в Департаменте осуществляется по следующим этапам:

1) подготовительный этап:

анализ текущего состояния предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций;

выявление неоптимальных процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций, а также наличия проблем на основании клиентского опыта и полученной обратной связи от внешних и внутренних клиентов;

анализ требований к предоставлению государственных услуг (функций), использованию сервисов, исполнению полномочий и функций;

описание текущего состояния процесса государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций;

2) анализ и перепроектирование процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций:

описание будущего процесса предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций;

тестирование процесса предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций, в том числе с привлечением внешнего или внутреннего клиента;

фиксация результатов тестирования процесса предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций, в том числе с привлечением внешнего или внутреннего клиента;

сбор и анализ полученной обратной связи от внешнего или внутреннего клиента по итогам тестирования процесса предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций;

подготовка изменений в описание будущего процесса предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций;

3) внесение изменений в процессы предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций:

подготовка проектов и утверждение нормативно-правовых актов, иных документов, регламентирующих предоставление государственных услуг (функций), использование сервисов, исполнение полномочий и функций;

информирование внешних и внутренних клиентов об изменениях в процессе предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций (при необходимости);

4) мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних клиентов процессом предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций.

5. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций проводится не реже одного раза в три года.

### Раздел III Реинжиниринг отдельных процессов

6. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий в Департаменте предусматривает:

- 1) определение основных процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий;
- 2) определение ответственных исполнителей за каждый процесс предоставления государственных услуг (функций, сервисов), исполнения полномочий;
- 3) приоритизацию государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий для реинжиниринга;
- 4) формирование перечня точек взаимодействия с внешним или внутренним клиентом;
- 5) сегментацию внешних и внутренних клиентов по всем государственным услугам (функциям), использованию сервисов, исполнению полномочий;
- 6) оценку удовлетворенности внешних или внутренних клиентов по итогам сбора и анализа обратной связи;
- 7) разработку плана проведения реинжиниринга государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий.

7. Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов внешних клиентов предусматривает:

- 1) формирование перечня процессов рассмотрения обращений и запросов;
- 2) сегментацию внешних клиентов, направляющих обращения и запросы;
- 3) формирование перечня точек взаимодействия с внешним клиентом;
- 4) оценку удовлетворенности внешних клиентов по итогам сбора и анализа обратной связи;
- 5) приоритизацию процессов по рассмотрению обращений и запросов внешних клиентов;
- 6) разработку плана проведения реинжиниринга рассмотрения обращений и запросов внешних клиентов.

8. Реинжиниринг процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента предусматривает:

- 1) формирование перечня процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента;
  - 2) оценку удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности Департамента;
  - 3) приоритизацию процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента;
  - 4) разработку плана проведения реинжиниринга процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента.
-

Приложение 2  
к приказу Департамента внутреннего  
контроля и надзора  
Ненецкого автономного округа  
от 24.12.2024 № 28  
«Об организации проведения  
реинжиниринга процессов  
предоставления государственных услуг,  
исполнения полномочий и функций  
в Департаменте внутреннего контроля  
и надзора Ненецкого автономного  
округа»

**Порядок  
рассмотрения предложений заявителей для целей  
реинжиниринга процессов предоставления государственных  
услуг в Департаменте внутреннего контроля и надзора  
Ненецкого автономного округа**

1. Настоящий Порядок рассмотрения предложений заявителей для целей реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа (далее – Порядок) разработан для обеспечения сбора, рассмотрения предложений заявителей и их применения для целей реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа (далее – Департамент).

2. Гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Департаментом, подведомственными Департаменту учреждениями (далее – внешний клиент), может направить свои обращения по вопросам предоставления государственных услуг через платформу обратной связи, через Интернет-приемную на официальном сайте Департамента, через Единый портал государственных и муниципальных услуг, по электронной почте, а также в письменном виде почтовым отправлением.

3. Основными целями обработки предложений являются:

- 1) реинжиниринг государственных услуг;
- 2) разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых государственных услуг;
- 3) определение степени соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг;
- 4) устранение нарушений прав заявителей и предотвращение таких нарушений в будущем;
- 5) повышение уровня доверия за.

4. Обращение внешнего клиента направляется в Департамент в письменной

форме.

5. Обращения внешних клиентов должны содержать следующие сведения:

1) наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя) либо фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица, представителя юридического лица;

2) суть обращения;

3) дата обращения;

4) контактная информация заявителя для обратной связи;

5) личная подпись физического лица, руководителя (представителя) юридического лица (в случае направления обращения в письменном виде).

В целях обоснования своих доводов, клиент вправе приложить к обращению подтверждающие документы.

6. Департамент вправе отказать в приеме обращения в следующих случаях:

1) в тексте обращения содержатся оскорбительные высказывания, ненормативная лексика, угрозы в адрес Департамента и его сотрудников;

2) текст обращения неразборчив, не поддается прочтению;

3) обращение носит рекламный характер.

7. Все поступившие обращения внешних клиентов регистрируются в установленном порядке и передаются на рассмотрение в структурное подразделение Департамента, ответственное за оказание государственной услуги, указанной в обращении.

8. Срок рассмотрения обращений, указанных в настоящем Порядке составляет 10 рабочих дней, ответ заявителю предоставляется за подписью руководителя (заместителя руководителя) Департамента по тем же каналам связи, по которым оно поступило, если иное не указано в обращении.

9. При рассмотрении поступивших обращений, содержащих сведения о предложениях по совершенствованию оказания государственных услуг, принимаются во внимание их рациональность, целесообразность, возможность их применения и соответствие требованиям законодательства Российской Федерации.

10. В случае принятия решения о необходимости изменения процесса оказания государственной услуги согласно поступившему обращению руководитель структурного подразделения Департамента, ответственного за предоставление государственной услуги, в отношении которой поступило обращение, представляет руководителю (заместителю руководителя) Департамента предложения о реализации поступивших предложений.

11. Настоящий Порядок не распространяется на обращения внешних клиентов, поступивших в Департамент в устной форме.

---