



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА
(Минюст Республики Тыва)

ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫҢ ЮСТИЦИЯ ЯАМЫЗЫ

ПРИКАЗ

«10» 10 2024 г.

г. КЫЗЫЛ

№ 108

Об утверждении Порядка проведения реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва

В соответствии с пунктом 3.10 Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Тыва, утвержденного распоряжением Правительства Республики Тыва от 20.10.2023 № 607-р, и пунктов 3.1.6, 3.1.7, 3.4.4, 3.4.5 приказа Министерства юстиции Республики Тыва от 11.10.2023 № 81 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в органах записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва (далее - органы ЗАГС Минюста РТ).

2. Утвердить состав рабочей группы по исполнению реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах ЗАГС Минюста РТ (приложение № 2 к настоящему приказу).

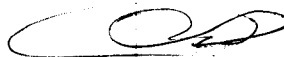
3. Назначить ответственным за проведение реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах ЗАГС Минюста РТ заместителя министра юстиции Республики Тыва, курирующего органы ЗАГС Минюста РТ.

4. Отделу организационного, документационного обеспечения и контроля (Ламажай А.М.) ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на

заместителя министра юстиции Республики Тыва, курирующего органы
ЗАГС Минюста РТ.

И.о. министра



А-Х.О. Сарыглар

Порядок
проведения реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах
записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва

I. Общие положения

1. Настоящий порядок проведения реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва (далее - Порядок, орган ЗАГС) разработан в соответствии с пунктом 3.10 Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Тыва, утвержденного распоряжением Правительства Республики Тыва от 20.10.2023 № 607-р, и пунктов 3.1.6, 3.1.7, 3.4.6 приказа Министерства юстиции Республики Тыва от 11.10.2023 № 81 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в органах записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва».

2. Настоящий порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность органа ЗАГС, в том числе, в части предоставления государственных услуг, оказания мер государственной поддержки, осуществления государственного контроля (надзора), работы с обращениями граждан и организаций, запросами, предоставления информации о деятельности ведомства, взаимодействия с внутренним клиентом (далее соответственно - реинжиниринг процессов, процессы, клиенты).

3. Целью проведения реинжиниринга процессов является совершенствование деятельности органа ЗАГС, в том числе при взаимодействии с гражданами.

4. Мероприятия по реинжинирингу процессов осуществляются органами ЗАГС.

5. Основаниями для проведения реинжиниринга процессов могут быть:

1) поручение министра (заместителя министра) юстиции Республики Тыва;
2) устойчивое снижение в течении более трех месяцев подряд уровня удовлетворенности клиентов процессом предоставления государственной услуги, оказания государственной меры поддержки или осуществления контрольно-надзорной деятельности отдела взаимодействия в сфере записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва (далее - отдел взаимодействия в сфере ЗАГС), в рамках которого осуществляется процесс;

3) наступление срока для пересмотра процесса.

II. Проведение исследований в целях реинжиниринга процессов

6. В течение 3 (трех) 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, а также формирует в отношении исследуемого процесса либо актуализирует ранее сформированный профиль клиентского сегмента на основании имеющихся данных о клиентах процесса за 2 (два) года, предшествующих дню начала исследования.

В случае, если в течение 2 (двух) лет, предшествующих проведению исследования, процесс не осуществлялся, то профиль клиентского сегмента формируется на основании гипотез о потенциальном клиенте, в интересах которого осуществляется процесс.

Профиль клиентского сегмента описывается по форме, которая представлена в Приложении № 1 к настоящему Порядку (карточка профиля клиентского сегмента).

7. Ответственный за процесс в течение 5 (пяти) рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса формирует текстовое описание и блок-схему осуществления процесса на текущий момент, а также текстовое описание и блок-схему фактического осуществления процесса с указанием их различий.

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

Блок-схема формируются в нотации BPMN 2.0.

8. В течение 10 (десяти) рабочих дней после формирования профиля клиентского сегмента проводится опрос клиентов и исполнителей об их опыте участия в процессе.

Опрос должен быть направлен на:

- 1) оценку удовлетворенности процессом;
- 2) выявление сложностей, с которыми столкнулись клиенты и исполнители в рамках осуществления процесса, с указанием этапа, на котором эти сложности возникли и их критичности;
- 3) формирование ожиданий клиентов от взаимодействия на каждом этапе осуществления процесса;
- 4) формирование лучших практик осуществления процессов.

9. На основании информации, полученной в результате опроса, в течение 2 (двух) рабочих дней формируется перечень сложностей, выявленных клиентами на каждом этапе осуществления процесса, с указанием их критичности, потребностей клиентов на каждом этапе взаимодействия, а также формируется перечень лучших практик в рамках осуществления процесса.

10. В течение 12 (двенадцати) 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, необходимо осуществить проверку 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. Рабочая группа в течение 7 (семи) рабочих дней рассматривает представленные документы и на заседании принимает одно из следующих решений:

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

Решение рабочей группы в течение 1 (одного) рабочего дня после его принятия направляется ответственному по клиентоцентричности. В случае, если было принято решение о необходимости исключения процесса, решение также направляется начальнику отдела взаимодействия в сфере ЗАГС.

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

III. Этап проектирования в целях реинжиниринга процессов

12. В случае, если рабочей группой было принято решение о необходимости изменения процесса, в течение 7 (семи) 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 в нотации BPMN 2.0.;
- 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;

4) порядок взаимодействия с клиентом в точках взаимодействия.

В течение 1 (одного) рабочего дня после формирования указанных документов ответственный по клиентоцентричности направляет их по системе электронного документооборота на рассмотрение рабочей группой.

13. Рабочая группа в течение 7 (семи) рабочих дней рассматривает документы, указанные в пункте 12 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 Минюста РТ, участвующие в осуществлении процесса.

14. В случае, если рабочая группа приняла 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 рабочей группы срок и повторно направляет их на согласование рабочей группе.

15. В случае, если рабочая группа согласовала целевой порядок осуществления процесса, ответственный за процесс в течение 7 (семи) рабочих дней после согласования формирует план мероприятий по реализации целевого порядка осуществления процесса (далее - план мероприятий) согласно шаблону, представленному в Приложении № 2 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 нормативных правовых актов, мероприятия, связанные с изменением инфраструктуры или программного обеспечения (информационных систем), а также организационные мероприятия.

16. В случае, если целевой порядок осуществления процесса предполагает использование ранее созданных, измененных по итогам реинжиниринга или сформированных в результате реинжиниринга цифровых сервисов, то план мероприятий должен содержать следующие мероприятия:

1) разработка верхнеуровневого прототипа сервиса в виде схематичного изображения экранов цифрового сервиса с указанием логики перехода между ними;

2) тестирование верхнеуровневого прототипа сервиса на представителях клиентского сегмента;

3) доработка верхнеуровневого прототипа на основании полученного обратной связи по результатам тестирования верхнеуровневого прототипа сервиса (при необходимости);

4) разработка детализированного прототипа сервиса в формате интерактивных экранов без подключения к базам данных;

5) тестирование детализированного прототипа сервиса на представителях клиентского сегмента;

6) доработка детализированного прототипа на основании полученной обратной связи по результатам тестирования детализированного прототипа сервиса (при необходимости).

Ответственный за процесс направляет разработанный план мероприятий по системе электронного документооборота на рассмотрение рабочей группе.

17. Рабочая группа на очередном заседании рассматривает представленный разработанный 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 вновь направляет их на согласование рабочей группе.

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

IV. Этап реализации

18. 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 группой.

19. После реализации плана мероприятий ответственный за процесс готовит отчет и направляет его на рассмотрение рабочей группе.

Рабочая группа в течение 7 (семи) рабочих дней рассматривает поступивший отчет. После рассмотрения отчета на заседании рабочей группы реинжиниринг процесса считается завершенным.

Приложение № 1
к Порядку проведения реинжиниринга процессов при
взаимодействии с гражданами в органах ЗАГС

Типовая форма профиля клиентского сегмента

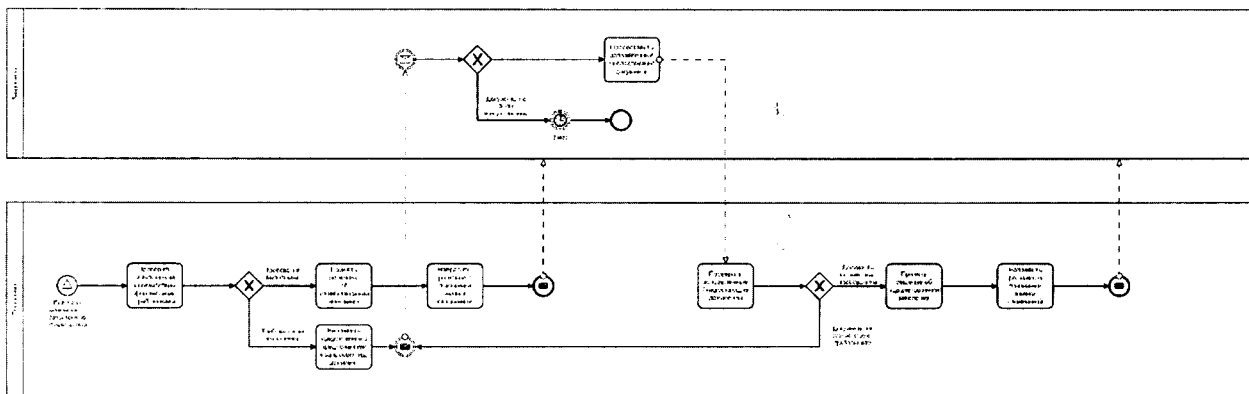
№	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат и отчетный документ
1	Организационные мероприятия			
1.1				
1.2				
2	Внесение изменений в правовые акты			
2.1				
3	Доработка информационных систем и развитие инфраструктуры			
3.1				
4	Иные мероприятия			
4.1				

Целевая модель процесса
«Прием и регистрация заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления,
заявления об отзыве ходатайства» (ID: ГУ-227-1)

Группа процессов: Оказание государственной услуги
Ответственный: _____

(ф.и.о)

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства является представление заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства. Прием и регистрация заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства выполняется должностными лицами подразделения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

2. После представления заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайств проводится проверка отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, заявлению или ходатайству (за исключением заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства) присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления.

Результат приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства фиксируется путем указания регистрационного номера (за исключением заявления об отзыве заявления, заявления

об отзыве ходатайства) и даты поступления на заявлении, ходатайстве, заявлении об отзыве заявления, заявлении об отзыве ходатайства и (или) в системе электронного документооборота;

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется уведомление об отказе в приеме и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства с указанием основания для отказа в течение пяти рабочих дней со дня представления заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства.

Уведомление об отказе в приеме и регистрации заявления подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется в течение пяти рабочих дней с даты его подписания. Уведомление об отказе в приеме и регистрации заявления фиксируется в журнале учета непринятых документов.

5. Максимальный срок приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства составляет пятнадцать минут с момента представления указанных документов в окно приема документов. Максимальный срок приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства составляет пять рабочих дней со дня представления указанных документов.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса
2. Доля отказов в приеме документов, которые были обжалованы

Состав рабочей группы
по исполнению реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в
органах ЗАГС Минюста РТ

Определить рабочую группу по исполнению реинжиниринга процессов при взаимодействии с гражданами в органах ЗАГС Минюста РТ в следующем составе:

- 1) председатель рабочей группы - заместитель министра юстиции Республики Тыва, курирующий органы ЗАГС Минюста РТ;
- 2) секретарь рабочей группы - начальник отдела взаимодействия в сфере записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва Тукар Менги Сергеевна;
- 3) Члены рабочей группы:
 - начальник отдела кадрового и правового обеспечения Министерства юстиции Республики Тыва Чамзо Ольга Далай-ооловна;
 - начальник отдела организационного, документационного обеспечения и контроля Министерства юстиции Республики Тыва Ламажай Анита Михайловна;
 - заместитель начальника отдела взаимодействия в сфере записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Тыва Оюн Орлана Валерьевна.