



Государственная регистрация
от 02.11.2024 № ГР/853/2024

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 02 ноября 2024 г. № 77-НПА
Калининград

Об утверждении порядка реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, мер социальной поддержки, исполнения полномочий и функций в Министерстве социальной политики Калининградской области

В целях реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве социальной политики Калининградской области, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 02 ноября 2023 года № 1151 «Об ответственных лицах за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства социальной политики Калининградской области и подведомственных Министерству социальной политики Калининградской области учреждений и утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве социальной политики Калининградской области, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, мер социальной поддержки, исполнения полномочий и функций Министерства социальной политики Калининградской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Приказ подлежит государственной регистрации.

4. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр социальной политики
Калининградской области

А.В. Майстер

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства социальной
политики Калининградской области
от «02» ноября 2024 года № 77-НПА

П О Р Я Д О К
реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг
(функций), использования сервисов для получения государственных услуг,
мер социальной поддержки, исполнения полномочий и функций
в Министерстве социальной политики Калининградской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет процедуру реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, мер социальной поддержки (далее – сервис), исполнения полномочий и функций в Министерстве социальной политики Калининградской области (соответственно – Министерство, реинжиниринг).

2. В настоящем порядке используются следующие основные понятия:

1) государственная услуга – деятельность, связанная с оказанием государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными Министерству;

2) государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Министерства, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации и Калининградской области;

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, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, подведомственными Министерству учреждениями;

5) внутренний клиент – государственный гражданский служащий, замещающий должность государственной гражданской службы Калининградской области в Министерстве (далее – государственный служащий), работник Министерства, не являющийся государственным служащим, работник подведомственного Министерству 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.

Глава 2. Общие принципы и этапы проведения реинжиниринга

3. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий и функций в Министерстве социальной политики Калининградской области (далее – Министерство) отвечает следующим принципам:

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

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

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

4) обеспечивать 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 Министерстве 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), использования сервисов, исполнения 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.

Глава 3. Реинжиниринг отдельных процессов Министерства

6. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий в Министерстве 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) приоритезация государственных услуг (функций), использования сервисов, исполнения полномочий для реинжиниринга;

4) формирование перечня точек взаимодействия с внешним или внутренним клиентом;

5) сегментация внешних и внутренних клиентов по всем государственным услугам (функциям), использованию сервисов, исполнению полномочий;

6) оценка удовлетворенности внешних или внутренних клиентов по итогам сбора и анализа обратной связи;

7) разработка 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) сегментация внешних клиентов, направляющих обращения и запросы;

3) формирование перечня точек взаимодействия с внешним клиентом;

4) оценка удовлетворенности внешних клиентов по итогам сбора и анализа обратной связи;

5) приоритезация процессов по рассмотрению обращений и запросов внешних клиентов;

6) разработка плана проведения реинжиниринга рассмотрения обращений и запросов внешних клиентов.

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

1) формирование перечня процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства;

2) оценка удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности Министерства;

3) приоритезация процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства;

4) разработка плана проведения реинжиниринга процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер