МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

(Минстрой Дагестана)

П Р И К А З

«13» 11 2024 г. №11-Пр-277

Махачкала

Об утверждении Порядка проведения реинжиниринга процессов в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан

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», и совершенствования деятельности Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности **приказываю**:

1. Утвердить Порядок проведения реинжиниринга процессов в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу мобилизационной работы, защиты тайны и взаимодействия со СМИ (Курбанова Р.Р.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.minstroy.e-dag.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр **Б.М. Уллаев**

Приложение
к приказу Министерства строительства,
архитектуры и жилищно-коммунального
хозяйства Республики Дагестан
от «13» 11 2024 г. № 11-Пр-277

Порядок
проведения реинжиниринга процессов в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан (далее – Министерство), 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).

Полный перечень указанных процессов, содержится в Реестре процессов, утвержденном министром строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан.

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

3. Реинжиниринг процессов состоит из следующих этапов:

1) исследование;

2) проектирование;

3) реализация.

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

5. Основаниями для проведения реинжиниринга процесса могут быть:

1) поручение руководителя Министерства или ответственного по клиентоцентричности;

2) устойчивое снижение в течение более трех месяцев подряд уровня удовлетворенности клиентов процессом, например, предоставления государственной услуги, оказания государственной меры поддержки или осуществления контрольно-надзорной деятельности Министерства, в рамках которых осуществляется процесс;

3) наступление срока для пересмотра процесса.

II. Проведение исследований в целях реинжиниринга процессов

6. В течение 5 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 6 июля 2023 г. № 66-АХ, а также формирует в отношении исследуемого процесса либо актуализирует ранее сформированный профиль клиентского сегмента на основании имеющихся данных о клиентах процесса за два года, предшествующих дню начала исследования.

В случае, если в течение 2 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 10 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса формирует текстовое описание и блок-схему осуществления процесса на текущий момент согласно регламентирующим документам и актам Министерства, 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-схемы формируются в нотации BPMN 2.0.

8. В течение 10 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 были встречены 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 5 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 15 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 апреля 2022 г. № 1, Стандарта для внутреннего клиента, одобренного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15 декабря 2023 г. № 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 7 декабря 2023 года №141-АХ.

11. В течение 3 рабочих дней после завершения опроса и 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 Министерстве, сформированной в соответствии с приказом Министерства от 28.07.2023 № 11-Пр-142 (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.

Решение рабочей группы в течение 1 рабочего дня после его принятия направляется ответственному по клиентоцентричности. В случае, если было принято решение о необходимости исключения процесса, решение также направляется руководителю соответствующего структурного подразделения.

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

13. В случае, если рабочей группой было принято решение о необходимости изменения процесса, в течение 7 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 3 рабочих дней после формирования указанных документов ответственный по клиентоцентричности направляет их по системе электронного документооборота на рассмотрение рабочей группой.

14. Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает 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 Министерства, 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 целевого порядка осуществления процесса и описания нормативных правовых барьеров в обозначенный в решении рабочей группы срок и повторно направляет их на согласование 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 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.

17. 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 полученной обратной связи по результатам тестирования верхнеуровнего 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.

18. 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

19 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.

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

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

Приложение № 1
к Порядку проведения реинжиниринга процессов
в Министерства строительства, архитектуры и
жилищно-коммунального хозяйства
Республики Дагестан

от «___» _____2024 г. № _____

ТИПОВАЯ ФОРМА
ПРОФИЛЯ КЛИЕНТСКОГО СЕГМЕНТА

Типовая форма профиля клиентского сегмента приведена в виде таблицы в формате «Excel».

Приложение № 2
к Порядку проведения реинжиниринга процессов
в Министерства строительства, архитектуры и
жилищно-коммунального хозяйства
Республики Дагестан
от «___» _____2024 г. № _____

ТИПОВОЙ ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЦЕЛЕВОГО ПОРЯДКА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЦЕССА

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Образ результата 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.				