|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНОприказом департамента имущества и земельных отношений Новосибирской областиот\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

проведения реинжиниринга процессов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент), а именно:

 при предоставлении государственных услуг департамента;

при рассмотрении обращений и запросов;

при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента;

при взаимодействии с внутренним клиентом, в том числе по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности, управления государственным имуществом (далее соответственно – реинжиниринг процессов, процессы, клиенты).

Полный перечень процессов содержится в Реестре межведомственных и внутриведомственных процессов департамента, утвержденном приказом департамента от 18.12.2023 № 4239.

2. Целью проведения реинжиниринга процессов является совершенствование деятельности департамента, в том числе при взаимодействии с гражданами и юридическими лицами.

3. Реинжиниринг процессов состоит из следующих этапов:

1) исследование;

2) проектирование;

3) реализация.

4. Мероприятия по реинжинирингу процессов осуществляются структурным подразделением департамента, в состав которого входит ответственное лицо, указанное в Реестре межведомственных и внутриведомственных процессов департамента, утвержденном приказом департамента от 18.12.2023 № 4239, если поручением руководителя департамента или заместителя руководителя департамента, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в департаменте, не указано иного (далее соответственно – ответственный за процесс, ответственный по клиентоцентричности).

5. Основаниями для проведения реинжиниринга процесса могут быть:

1) поручение руководителя департамента или ответственного по клиентоцентричности;

2) устойчивое снижение в течение более трех месяцев подряд уровня удовлетворенности клиентов процессом;

3) наступление срока для пересмотра процесса.

II. Проведение исследований

в целях реинжиниринга процессов

6. В течение 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 г. № 66-АХ, приказом департамента от 01.02.2024 № 397-НПА «О порядке ведения департаментом имущества и земельных отношений Новосибирской области перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами», 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 двух лет, предшествующих проведению исследования, процесс не осуществлялся, то профиль клиентского сегмента формируется на основании гипотез о потенциальном клиенте, в интересах которого осуществляется процесс.

7. Ответственный за процесс в течение 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 текстового 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 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 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 года № 141-АХ.

11. В течение одного рабочего дня 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 департаменте, сформированной в соответствии с приказом департамента от 18.10.2023 № 3295-НПА (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.

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 одного рабочего дня после формирования указанных документов ответственный за процесс 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 департамента, 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 Приложению № 1 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 в нормативные правовые акты, 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 в течение 7 рабочих дней 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 № 1к Порядку проведения реинжиниринга процессов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области |

**ПЛАН**

 **мероприятий по реализации целевого порядка осуществления процесса в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****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. |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_