ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17 октября 2023 г. N 390

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ФОРМИРОВАНИЯ И ВЕДЕНИЯ РЕЕСТРА

МЕЖВЕДОМСТВЕННЫХ И ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ

В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

В целях реализации федерального проекта "Государство для людей", инициативы социально-экономического развития Российской Федерации "Государство для людей", предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. N 2816-р, Правительство Республики Алтай постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P33) формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай.

2. Исполнительным органам государственной власти Республики Алтай:

а) организовать мероприятия по формированию и ведению реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, осуществляемых в соответствующем исполнительном органе государственной власти Республики Алтай, в соответствии с настоящим Порядком;

б) утвердить в срок до 10 декабря 2023 г. реестры межведомственных и внутриведомственных процессов, осуществляемых в соответствующем исполнительном органе государственной власти Республики Алтай.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Республики Алтай, руководителя Аппарата Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай М.Ю.Маргачева.

Глава Республики Алтай,

Председатель Правительства

Республики Алтай

О.Л.ХОРОХОРДИН

Утвержден

Постановлением

Правительства Республики Алтай

от 17 октября 2023 г. N 390

ПОРЯДОК

ФОРМИРОВАНИЯ И ВЕДЕНИЯ РЕЕСТРА МЕЖВЕДОМСТВЕННЫХ

И ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

I. Общие положения

1. Порядок формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай (далее - Порядок) разработан в целях:

а) рассмотрения и переработки деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Алтай (далее - ИОГВ РА) на предмет соответствия данной деятельности принципам и стандартам клиентоцентричности;

б) повышения эффективности деятельности ИОГВ РА;

в) исключения дублирования, противоречий, неполноты регулирования деятельности ИОГВ РА;

г) достижения высокого уровня зрелости клиентоцентричности деятельности ИОГВ РА.

2. Составление Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в ИОГВ РА необходимо для их дальнейшего реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для проведения оценки уровня внедрения клиентоцентричности и составления рейтинга клиентоцентричности в ИОГВ РА.

3. Настоящий Порядок разработан на основании методики формирования реестра процессов, подготовленной Автономной некоммерческой организацией "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации".

II. Термины и определения

4. Принципы и стандарты клиентоцентричности - принципы и требования, определенные Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами "Государство для людей", "Государство для бизнеса" и "Стандартом для внутреннего клиента".

5. Клиентоцентричность - качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента.

6. Клиент - человек, который может взаимодействовать с государством в различных статусах:

а) как внешний клиент - гражданин (а также иностранец или человек без гражданства) или представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый;

б) как внутренний клиент - государственный служащий, представляющий публичную власть в отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в межведомственном взаимодействии.

7. Услуги - деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

8. Меры поддержки - меры стимулирования деятельности в сфере промышленности в значении Федерального закона от 31 декабря 2014 г. N 488-ФЗ "О промышленной политике", меры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в значении Федерального закона от 24 июля 2007 г. N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства", иная деятельность, осуществляемая органами власти и уполномоченными организациями в целях развития субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности.

9. Сервисы - предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги, а также возможности информационного взаимодействия в рамках иных видов процессов, включая предоставление мер поддержки, установление обязательных требований, осуществление государственного контроля (надзора) и иных процессов.

10. Жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов.

11. Процессный подход - подход к организации и управлению деятельностью органа и организации, в соответствии с которым деятельность осознается и управляется как система взаимосвязанных процессов.

12. Процесс - совокупность взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных и муниципальных услуг или исполнение государственных и муниципальных функций.

13. Владелец процесса - должностное лицо, ответственное за достижение результата процесса, выполнение показателей процесса и дальнейшее улучшение процесса.

14. Версия процесса отображает уровень зрелости внедрения и применения стандартов клиентоцентричности конкретного процесса в соответствии с его текущим состоянием.

15. Реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности органов власти и уполномоченных организаций, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям Стандартов клиентоцентричности.

III. Формирование и ведение реестра межведомственных

и внутриведомственных процессов

16. Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее - Реестр процессов) осуществляется каждым ИОГВ РА.

17. В каждом ИОГВ РА определяются ответственные лица, которые:

а) организовывают формирование Реестра процессов в своем ИОГВ РА;

б) осуществляют проверку содержания сведений о процессах, включенных в Реестр процессов;

в) обеспечивают формирование, изменение и исключение сведений о процессах в Реестре процессов;

г) обеспечивают контроль над своевременной актуализацией Реестра процессов путем внесения новых сведений о процессах;

д) предоставляют Министерству экономического развития Республики Алтай информацию, необходимую для ежеквартальной актуализации сводного Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Республики Алтай, в течение 10 дней, следующих со дня истечения отчетного квартала.

18. Организация формирования Реестра процессов включает:

а) составление перечня всех функций, государственных услуг (далее - услуга) и сервисов, которые есть в ИОГВ РА, в отношении которых ИОГВ РА является исполнителем, то есть непосредственно реализует функции, оказывает услуги и предоставляет сервисы. В случае если ИОГВ РА является лишь регулятором, устанавливающим правила оказания функции (услуги, сервисы), но самостоятельно не реализует функцию, не оказывает услугу, не предоставляет сервис, функции (услуги, сервисы) в реестр не включаются.

В случае если полномочия по оказанию услуги, предоставлению сервиса или выполнения функции переданы в подведомственные или в бюджетные организации и учреждения, то соответствующая функция (услуга, сервис) не включается в реестр ИОГВ РА, которое передало полномочия по осуществлению такой функции (услуги, сервиса).

В случае если один процесс в рамках одной функции (услуги, сервиса) выполняется двумя или более ИОГВ РА совместно (например, межведомственные процессы), то каждое из выполняющих такой процесс ИОГВ РА должно включить процесс в свои реестры и работать над его реинжинирингом совместно;

б) для каждой функции (услуги, сервиса) в Реестре процессов необходимо подготовить или взять готовое описание порядка его предоставления. Такое описание должно основываться на административном регламенте (или ином регламентирующем документе), но учитывать и отдавать приоритет реальному порядку осуществления функции (услуги, сервиса).

Изучив описание порядка предоставления услуги, необходимо выделить в этом описании процессы, присутствующие в типовом перечне процессов, и внести такие процессы в Реестр процессов.

В случае, если при оказании услуги, реализации функции или предоставлении сервиса задействованы какие-то процессы, которых нет в перечне, включение их в Реестр процессов осуществляется на усмотрение ИОГВ РА;

в) в отношении каждого процесса необходимо указать уникальный идентификатор и статус реинжиниринга;

г) для каждого процесса, включенного в Реестр процессов, необходимо назначить ответственного сотрудника внутри ИОГВ РА и указать соответствующие сведения о таком ответственном в Реестре процессов.

Рекомендуется назначать такого сотрудника из числа линейных руководителей, чьи трудовые обязанности непосредственно связаны с осуществлением того или иного процесса в рамках услуги.

19. Основанием для внесения изменений в Реестр процессов является:

а) изменение версии процесса;

б) прекращение выполнения процесса;

в) возникновение нового процесса;

г) решение владельца процесса и (или) вышестоящего руководства о необходимости корректировки процесса.

20. Для формирования Реестра процесса рекомендуется использовать [шаблон](#P152) Реестра процессов и типовой [перечень](#P214) процессов, подготовленные Автономной некоммерческой организацией "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации", в соответствии с приложениями N 1 - 2 к настоящему Порядку.

IV. Шаблон реестра межведомственных и внутриведомственных

процессов

21. Шаблон Реестра процессов включает 16 столбцов, при этом обязательными для заполнения являются столбцы, отмеченные звездочкой (\*). Остальные столбцы являются опциональными и их заполнение не обязательно, но может облегчить процесс реинжиниринга.

22. В столбце "Идентификатор процесса\*" необходимо указать уникальный идентификатор процесса, который имеет следующую структуру:

ID.AA\_BB\_C.C.\_D, где:

AA - означает группу клиентов, в отношении которых реализуется процесс. Группа клиентов может иметь следующие значения:

01 - физические лица;

02 - юридические лица;

03 - государственные служащие, работники органов государственной власти и государственных организаций ("внутренние клиенты");

04 - физические и юридические лица;

05 - все клиенты.

BB - является кодом функции. Код функций может иметь следующие значения:

10 - функции по выработке политики и нормативному правовому регулированию;

20 - функции по государственному контролю и надзору;

30 - функции по управлению государственным имуществом;

40 - функции по оказанию государственных услуг;

50 - иные правоприменительные функции;

60 - кадровые процессы;

70 - функции, обеспечивающие деятельность;

80 - функции, связанные с закупками для государственных нужд;

90 - функции по рассмотрению обращений граждан;

100 - функции, обеспечивающие раскрытие информации;

110 - функции, связанные с реализацией мер государственной поддержки.

C.C. - номер процесса. Значение указывается в соответствии с [приложением N 2](#P214) к настоящему Порядку. В случае если процесс не входит в указанный типовой перечень, ему присваивается порядковый номер, начиная со 100.

D - код ИОГВ РА, где:

1... n - структурное подразделение ИОГВ РА.

23. В столбце "Жизненная ситуация" предлагается указать одну или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

24. В столбце "Название услуги, функции, сервиса\*" необходимо указать название соответствующей услуги, функции или сервиса.

25. В столбце "Регулирующий акт" нужно указать нормативный акт (наименование, реквизиты документа), которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса.

26. В столбце "Группа процессов" предлагается указать группу, в которую входит процесс, согласно группировке из типового перечня процессов.

27. В столбце "Название процесса\*" необходимо указывать названия процессов из типового перечня процессов, даже если в самом ИОГВ РА их названия могут отличаться.

28. В столбце "Ответственный за процесс\*" необходимо указать лицо, которое будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса. Такой ответственный должен выступать в роли "внутреннего заказчика" в рамках реинжиниринга услуги: на основании знаний, опыта, а также полученных в ходе исследования процесса сведений он должен формировать целевое видение процесса и добиваться того, чтобы результатом реинжиниринга стало достижение такого целевого видения. При этом непосредственно реинжиниринг (например, внесение изменений в регламенты, инструкции или информационные системы) могут осуществлять другие люди, и ответственный может выступать их координатором.

29. В столбце "Статус процесса\*" необходимо указать статус реинжиниринга. Предлагается использовать следующие статусы:

а) в очереди на исследование;

б) идет исследование;

в) в очереди на реинжиниринг;

г) проходит реинжиниринг;

д) прошел реинжиниринг (указать год).

30. В столбце "Клиент" предлагается указать образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса. Уровень конкретизации остается на усмотрение ИОГВ РА.

31. В столбце "Ценность для клиента" предлагается указать, какую ценность имеет соответствующая функция, услуга или сервис для конечного получателя. Например, получение водительского удостоверения позволяет управлять транспортным средством.

32. В столбце "Данные на входе" предлагается указать, получение каких сведений и (или) документов необходимо для начала процесса. Например, это может быть какой-либо результат предыдущего процесса, данные от заявителя или данные от информационной системы.

33. В столбце "Результат на выходе" предлагается указать, какой результат получается при завершении процесса. Результатом могут быть как сведения или документ (например, справка), так и, например, внесение записи в реестр.

34. В столбце "Связь с другими процессами" предлагается указать идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом. Также может быть указан тип такой связи, например, предшествующий/последующий процесс.

35. В столбце "Вид процесса" предлагается указать, осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы, или же осуществляется вручную сотрудниками ИОГВ РА.

36. В столбце "Точка размещения в цифровом виде" в случае, если услуга или сервис существуют в электронном виде, предлагается указать, в какой точке они доступны - БИТУ, РИГУ, и (или) сайт ИОГВ РА.

Приложение N 1

к Порядку

формирования и ведения

реестра межведомственных

и внутриведомственных

процессов в исполнительных

органах государственной власти

Республики Алтай

ШАБЛОН

реестра процессов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор процесса\* | Жизненная ситуация | Название услуги, функции, сервиса\* | Регулирующий акт | Группа процессов | Название процесса\* | Ответственный за процесс\* | Статус процесса (статус реинжиниринга)\* | Клиент | Ценность для клиента | Данные на входе | Результат на выходе | Связь с другими процессами | Вид процесса (цифровой/не цифровой) | Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ИОГВ РА) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение N 2

к Порядку

формирования и ведения

реестра межведомственных

и внутриведомственных

процессов в исполнительных

органах государственной власти

Республики Алтай

ПЕРЕЧЕНЬ

ТИПОВЫХ ПРОЦЕССОВ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Направление деятельности органа власти (вид функции) | Наименование процесса | Цель выполнения процесса |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Предоставление государственных услуг | 1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги | Цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставления услуги, независимо от способа информирования.Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления государственной услуги |
| 1.2. Организация подачи заявителем запроса | Цель: обеспечение реализации права клиента на получение государственной услуги.Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги |
| 1.3. Прием и регистрация запроса заявителя | Цель: фиксация момента начала предоставления государственной услуги.Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги |
| 1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей (при необходимости) | Цель: обеспечение возможности предоставления государственной услуги.Ценность: сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги |
| 1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия | Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги.Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги |
| 1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения | Цель: обеспечение принятия решения по запросу.Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования внутриведомственных процедур |
| 1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах | Цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении выполнения органом власти предусмотренных действий в процессе предоставления государственной услуги.Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов |
| 1.8. Предоставление результата государственной услуги | Цель: удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной услуги.Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме |
| 1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь) | Цель: получение обратной связи от клиента о качестве предоставления государственной услуги.Ценность: возможность оценки клиентом качества предоставления государственной услуги доступным ему способом и в удобное время |
| 1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении.Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении |
| 2. | Предоставление мер государственной поддержки | 2.1. Финансирование реализации меры поддержки | Цель: финансовое обеспечение возможности реализации меры поддержки.Ценность: обеспечение фактической возможности беспрепятственной реализации клиентом своих прав и законных интересов в установленном порядке |
| 2.2. Информирование о мере поддержки | Цель: обеспечение получение клиентом полной и достоверной информации о предоставлении мер поддержки, независимо от способа информирования.Ценность: осведомленность клиента о предоставлении мер поддержки |
| 2.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки | Цель: обеспечение реализации права клиента на получение меры поддержки.Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением меры поддержки |
| 2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия | Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления мер поддержки.Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования межведомственных процедур, сокращении временных и финансовых затрат, связанных с получением мер поддержки |
| 2.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения | Цель: обеспечение принятия решения по заявлению о предоставлении меры поддержки.Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования внутриведомственных процедур |
| 2.6. Предоставление меры поддержки | Цель: выполнение социальных обязательств, удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной меры поддержки.Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме |
| 2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при предоставлении меры поддержки, исправления возникающих ошибок в правоприменении.Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов при получении меры поддержки, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении |
| 3. | Государственный контроль (надзор) | 3.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий | Цель: ежегодное планирование контрольной (надзорной) деятельности, обеспечение реализации контрольных (надзорных) функций федерального органа исполнительной власти.Ценность: прогнозирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий в отношении клиента (деятельности клиента) |
| 3.2. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия | Цель: обеспечение осуществления контрольной (надзорной) функции федерального органа исполнительной власти.Ценность: обеспечение защиты законных интересов клиента при принятии решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий |
| 3.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия | Цель: непосредственное осуществление контрольной (надзорной) функции.Ценность: приоритет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат клиента, связанных с осуществлением в отношении него контрольной (надзорной) деятельности |
| 3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора) | Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора).Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами |
| 3.5. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами | Цель: документальная фиксация результатов контрольного (надзорного) мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица.Ценность: полнота документальной фиксации выявленных нарушений обязательных требований, оперативность уведомления клиента о результатах контрольных (надзорных) мероприятий |
| 3.6. Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при осуществлении контроля (надзора), исправления возникающих ошибок в правоприменении.Ценность: доступ клиентов к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля (надзора), возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении |
| 3.7. Контроль за исполнением решений контрольных (надзорных) органов | Цель: обеспечение исполнения решений по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.Ценность: минимизация участия клиента в осуществлении контроля за исполнением решений контрольных (надзорных) органов |
| 3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов | Цель: определение результативности и эффективности контрольной (надзорной) деятельности.Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям | Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований клиентами, превенция причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности о соблюдении обязательных требований.Ценность: устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до клиентов, повышение информированности клиентов о способах их соблюдения |
| 3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований | Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора), экономия средств публично-правового воздействия при осуществлении контроля (надзора).Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами за счет возможности оценки соблюдения обязательных требований без проведения контрольными (надзорными) органами проверочных мероприятий |
| 4. | Рассмотрение обращений и запросов | 4.1. Прием и регистрация обращений и запросов | Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса.Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур |
| 4.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса.Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 4.3. Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции) | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса по существу (компетентным органом).Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения или запроса клиенту |
| 4.4. Уведомление о переадресации обращения по компетенции | Цель: своевременное предоставление клиенту информации о переадресации его обращения.Ценность: оперативное информирование клиента о рассмотрении его обращения иным органом в соответствии с компетенцией |
| 4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них | Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу.Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутриведомственных процедур |
| 4.6. Личный прием граждан | Цель: обеспечение оперативного принятия решения по личному обращению, обеспечение принципа открытости.Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения, возможность получения ответа по существу обращения непосредственно в ходе личного приема граждан |
| 4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке.Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 5. | Обеспечение доступа к информации о деятельности | 5.1. Размещение информации о деятельности федерального органа исполнительной власти | Цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы.Ценность: доступ клиента к информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом |
| 5.2. Предоставление информации о деятельности федерального органа исполнительной власти по запросам | Цель: адресное направление клиенту информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы.Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности органа власти доступным и удобным ему способом |
| 6. | Организация отношений с внутренним клиентом | 6.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) | Цель: кадровое комплектование федерального органа исполнительной власти.Ценность: реализация права на труд в федеральном органе исполнительной власти, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права |
| 6.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) | Цель: соблюдение требования законодательства для гражданина, впервые поступающего на государственную службу, в целях проверки его соответствия замещаемой должности.Ценность: гарантии обеспечения реализации права на труд в федеральном органе исполнительной власти по итогам выполнения установленных процедур, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права |
| 6.3. Аттестация государственных гражданских служащих | Цель: определение соответствия государственного гражданского служащего замещаемой должности.Ценность: результаты аттестации влияют на дальнейшую служебную деятельность и ее перспективы, учитываются при принятии кадровых и иных решений (например, о назначении на вышестоящую должность, понижении в должности) |
| 6.4. Предоставление отпуска | Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха.Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним |
| 6.5. Направление в служебную командировку | Цель: обеспечение реализации полномочий федерального органа исполнительной власти.Ценность: соблюдение прав государственного гражданского служащего (работника) в связи с направлением в служебную командировку |
| 6.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности | Цель: обеспечение реализации полномочий федерального органа исполнительной власти.Ценность: соблюдение прав и охрана законных интересов государственного гражданского служащего (работника) в связи с переводом на иную должность (другую работу) или перемещением, реализация соответствующих трудоправовых гарантий |
| 6.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) | Цель: обеспечение реализации полномочий федерального органа исполнительной власти.Ценность: реализация права распоряжаться своими способностями к труду, исключение необоснованных препятствий в реализации данного права |
| 6.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов | Цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, Российской Федерации.Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности |
| 6.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера | Цель: противодействие и профилактика коррупции.Ценность: простота декларирования сведений, сокращение временных и финансовых затрат за счет использования межведомственных процедур, понятная система проверки и оценки сведений |
| 6.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Цель: обеспечение проверки соблюдения принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.Ценность: простота декларирования сведений, понятная и прозрачная система их оценки |
| 6.11. Применение мер поощрения | Цель: положительная мотивация и стимулирование государственных гражданских служащих (работников).Ценность: положительная оценка результатов службы (работы), моральная и материальная удовлетворенность службой (работой), возможность дальнейшего продвижения по службе (работе) |
| 6.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности | Цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины.Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушений служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания |
| 6.13. Оказание материальной помощи | Цель: дополнительное материальное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи.Ценность: создание благоприятных материальных условий службы (труда), материальная поддержка в сложных жизненных ситуациях |
| 6.14. Предоставление государственных социальных гарантий | Цель: дополнительное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи.Ценность: создание благоприятных условий службы (труда), социальное обеспечение, надлежащая компенсация расходов, понесенных в связи со служебной (трудовой) деятельностью |
| 6.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей | Цель: создание условий для эффективной реализации отдельных полномочий федерального органа исполнительной власти.Ценность: обеспечение условий, позволяющих беспрепятственно и эффективно выполнять служебные (трудовые) обязанности в установленном порядке |
| 6.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия | Цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий федерального органа исполнительной власти и защита информации.Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений |
| 6.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей | Цель: обеспечение реализации отдельных полномочий федерального органа исполнительной власти.Ценность: непосредственное выполнение трудовой функции, качество которой влияет на продвижение по службе (работе), премирование, применение мер ответственности и иные процессы в рамках служебной (трудовой) деятельности |
| 6.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора) | Цель: баланс частных и публичных интересов в связи с прекращением служебных (трудовых) отношений.Ценность: обеспечение трудоправовых гарантий при прекращении служебных (трудовых) отношений, простота процедур, связанных с увольнением |
| 6.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор | Цель: обеспечение принятия представителем нанимателя (работодателем) законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении.Ценность: доступ к защите прав и законных интересов внутреннего клиента, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении |
| 6.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти | Цель: внедрение клиентоцентричного подхода по работе с кадровым составом органа государственной власти.Ценность: упрощенная адаптация, понятная система мотивации, перспективы профессионального развития (карьерный рост) и комфортная корпоративная среда для государственного гражданского служащего (работника) |
| 7. | Иные функции (обеспечения деятельности соответствующего исполнительного органа государственной власти Республики Алтай) | 7.1. Наделение полномочиями федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: нормативное обеспечение реализации функций органа государственной власти (государственного внебюджетного фонда).Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 7.2. Обеспечение штатной численности и фонда оплаты труда федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: кадровое и финансовое обеспечение деятельности органа государственной власти (государственного внебюджетного фонда).Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 7.3. Организация текущей деятельности федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: организационное обеспечение деятельности органа государственной власти (государственного внебюджетного фонда).Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |
| 7.4. Координация и контроль деятельности федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: обеспечение достижения органом государственной власти (государственного внебюджетного фонда) целей реализации возложенных на него полномочий.Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено |