



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ АРХИВАМИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

16.09.2024

№ 27-01-25/140

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка
проведения реинжиниринга процессов
в Управлении архивами Свердловской области**

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области, утвержденного распоряжением Правительства Свердловской области от 28.09.2023 № 675-РП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области», Плана мероприятий («Дорожной карты») Управления архивами Свердловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности Свердловской области, утвержденного приказом Управления архивами Свердловской области от 19.09.2023 № 27-01-25/130,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения реинжиниринга процессов в Управлении архивами Свердловской области (прилагается).
2. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Управления архивами Свердловской области (<http://uprarchives.midural.ru>).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя начальника Управления архивами Свердловской области С.С. Кичигину.

Начальник Управления архивами
Свердловской области

Р.С. Тараборин

Приложение
к приказу Управления архивами
Свердловской области
от 16.08.2024 № 27-01-25/40
«Об утверждении Порядка проведения
реинжиниринга процессов в
Управлении архивами Свердловской
области»

ПОРЯДОК **проведения реинжиниринга процессов** **в Управлении архивами Свердловской области**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность Управления архивами Свердловской области (далее – Управление), в том числе, в части предоставления государственных услуг, оказания мер государственной поддержки, осуществления государственного контроля (надзора), работы с обращениями граждан организаций, предоставления информации о деятельности ведомства, взаимодействия с внутренним клиентом (далее соответственно – реинжиниринг процессов, процессы, клиенты).

Полный перечень указанных процессов, содержится в Реестре межведомственных и внутриведомственных процессов в Управлении архивами Свердловской области, утвержденном приказом Управления архивами Свердловской области от 12.12.2023 № 27-01-25/48 (далее – Реестр процессов).

2. Целью проведения реинжиниринга процессов является совершенствование деятельности Управления, в том числе при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами.

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 Начальника Управления или Заместителя начальника Управления не указано иного (далее – ответственный за процесс).

5. Основаниями для проведения реинжиниринга процесса могут быть:

1) поручение Начальника Управления или Заместителя начальника Управления;

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

3) наступление срока для реинжиниринга процесса в соответствии с Планом мероприятий («Дорожной картой») Управления по внедрению стандартов клиентоцентричности.

Глава 2. Проведение исследований в целях реинжиниринга процессов

6. В течение 3 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 года № 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.

7. Ответственный за процесс в течение 10 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса формирует описание осуществления процесса на текущий момент, профиля клиентского сегмента и проводит опрос клиентов и исполнителей об их опыте участия в процессе.

8. 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 3 рабочих дней формируется:

перечень сложностей, выявленных клиентами на каждом этапе осуществления процесса, с указанием их критичности, потребностей клиентов на каждом этапе взаимодействия;

перечень требований Стандартов клиентоцентричности, которые не соблюдаются в процессе, на основе анализа 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 года № 1, а так же Стандарта для внутреннего клиента, одобренного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15 декабря 2023 года № 142-АХ (далее – Стандарты клиентоцентричности).

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.

Глава 3. Этап проектирования в целях реинжиниринга процессов

10. После завершения опроса и анализа его результатов ответственный за процесс разрабатывает:

1) текстовое описание существующего порядка осуществления процесса, выявленный перечень сложностей, и перечень требований Стандартов клиентоцентричности, которые не соблюдаются в процессе;

2) текстовое описание целевого порядка осуществления процесса (целевую модель процесса) с учетом целесообразности, наличия возможностей повышения эффективности процесса, в том числе с использованием наиболее эффективных решений, реализованных в других процессах;

3) план мероприятий по реинжинирингу процесса по форме в соответствии с Приложением к настоящему Порядку.

11. Сформированные в ходе исследования и проектирования документы ответственный за процесс направляет на рассмотрение рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Управлении, сформированной в соответствии с приказом Управления архивами Свердловской области от 05.04.2024 № 68 «Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Управлении архивами Свердловской области» (далее – рабочая группа). К комплекту документов ответственный за процесс прилагает пояснительную записку с предлагаемым решением и его обоснованием.

12. Рабочая группа на очередном заседании рассматривает представленные документы, разработанный план мероприятий и принимает одно из следующих решений:

- 1) утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процесса;
- 2) направление плана мероприятий по реинжинирингу процесса на доработку.

13. 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.

14. 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.

Глава 4. Этап реализации

15. Ответственный за процесс контролирует выполнение плана мероприятий и в случае его неисполнения или риска неисполнения выносит соответствующий вопрос на рассмотрение рабочей группы.

В случае необходимости внесения изменений в сроки или состав плана мероприятий ответственный за процесс также выносит этот вопрос на рассмотрение рабочей группы.

16. 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
к Порядку проведения реинжиниринга
процессов в Управлении архивами
Свердловской области

Форма

**План мероприятий
по реинжинирингу процессов, осуществляемых в Управлении архивами Свердловской области**

№ п/п	Процесс подлежащий реинжинирингу	Мероприятия по реинжинирингу	Дата окончания	Ответственный	Описание целевого состояния
1.		1.1. Организационные мероприятия			
		1.2. Внесение изменений в правовые акты			
		1.3. Доработка информационных систем и развитие инфраструктуры			
		1.4. Иные мероприятия			
2.					