



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

20.05.2024

№ 989

г. Новосибирск

Об утверждении порядка реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг (сервисов), выполнения функций министерства труда и социального развития Новосибирской области

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, подведомственных ему организаций при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (далее – клиенты), обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг (сервисов), выполнения функций министерства труда и социального развития Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра труда и социального развития Новосибирской области Москалеву Е.М.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от «20» 05.2024 № 984

Порядок реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг
(сервисов), выполнения функций министерства труда и социального развития
Новосибирской области

1. Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (сервисов), выполнения функций министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – реинжиниринг) должен:

- 1) основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;
- 2) учитывать возможность использования удобных для клиентов точек взаимодействия;
- 3) учитывать новые технологии и другие возможности для повышения потребительской ценности услуг и сервисов;
- 4) ориентироваться на повышение качества клиентского опыта, в том числе снижение издержек клиентов.

2. Реинжиниринг необходимо осуществлять в соответствии со следующими этапами:

1) подготовка к реинжинирингу. Основой для подготовки выступают карты клиентских путей и рекомендации по повышению качества клиентского опыта. На данном этапе анализируются лучшие практики предоставления услуг, оцениваются варианты предоставления, решающие выявленные проблемы, разрабатывается и описывается целевой клиентский сценарий, анализируются требования к предоставлению услуг и сервисов, практика их предоставления, описывается текущий процесс (карта клиентского пути соотносится с утвержденными клиентскими сценариями).

Анализ клиентского пути проводится в обязательном порядке при подготовке к реинжинирингу. Анализ клиентского пути предоставления государственной услуги (сервиса) проводится не реже одного раза в три года или, в случае внесения изменений в законодательство, регулирующее порядок предоставления государственной услуги (сервиса), когда такие изменения влияют на изменения клиентского пути;

2) разработка и тестирование прототипов услуг и сервисов, входящих в целевой клиентский сценарий. На данном этапе разрабатывается детализированный прототип (бета-версия). Все прототипы обязательно

тестируются на целевых аудиториях, результаты тестирования обрабатываются, готовятся изменения в описание целевого клиентского сценария (при необходимости) и предложения по разработке или изменению нормативных правовых актов. Тестирование может осуществляться с привлечением лаборатории «юзабилити-тестирования»;

3) ввод сервисов в эксплуатацию. На данном этапе осуществляются необходимые мероприятия по вводу сервисов в эксплуатацию. Также данный этап включает утверждение нормативных правовых актов, иных документов, необходимых для использования сервиса;

4) мониторинг удовлетворенности клиентов. В рамках мониторинга обеспечивается сбор обратной связи от клиентов и, в случае выявления недостатков, обеспечивается их устранение.

3. Реинжиниринг проводится не реже одного раза в три года.

4. Реинжиниринг процессов предоставления услуг (сервисов), выполнения функций, предусматривает:

1) определение основных процессов предоставления услуг (сервисов) и выполнения функций;

2) определение ответственных исполнителей за каждый процесс;

3) приоритезация услуг (сервисов), функций для реинжиниринга;

4) формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов), выполнения функций в офлайн и онлайн форматах;

5) сегментация клиентов по всем услугам (сервисам);

6) оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам), формирование «карты болей» клиентов;

7) разработка порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов), выполнения функций в офлайн и онлайн форматах;

8) разработка плана реинжиниринга услуг, сервисов и выполнения функций;

9) проведение сертификации услуг и сервисов в Лаборатории пользовательского тестирования;

10) формирование плана проведения повторного аудита процессов предоставления услуг (сервисов), выполнения функций для реализации постоянного совершенствования.

5. Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов предусматривает:

1) формирование перечня процессов рассмотрения обращений и запросов;

2) сегментация клиентов, направляющих обращения и запросы;

3) формирование перечня точек взаимодействия при направлении обращений и запросов;

4) оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов, выявление «карты болей»;

5) приоритезация процессов по рассмотрению обращений и запросов для реинжиниринга;

6) разработка порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений и запросов;

7) разработка плана реинжиниринга процессов рассмотрения обращений и запросов;

8) проведение сертификации сервисов по рассмотрению обращений и запросов в Лаборатории пользовательского тестирования;

9) формирование плана проведения повторного аудита процессов рассмотрения обращений и запросов для постоянного совершенствования.

6. Реинжиниринг процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области включает:

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

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

3) приоритезация процессов обеспечения доступа к информации о деятельности для реинжиниринга;

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