

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от 26.09.2024 № 2129

**План мероприятий по реинжинирингу процессов, реализуемых
в министерстве труда и социального
развития Новосибирской области**

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Образ результата и отчетный документ	Целевая модель процесса
1.	Внесение изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 12.11.2015 № 1025 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Приказ МТиСР НСО	Приложение № 1

	<p>законодательством» в рамках реинжиниринга процесса «Организация подачи заявителем запроса» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством»</p>				
2.	<p>Внесение изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 12.11.2015 № 1025 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться</p>	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Приказ МТиСР НСО	Приложение № 2

	<p>самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» в рамках реинжиниринга процесса «Прием и регистрация запроса заявителя» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством»</p>				
3.	<p>Внесение изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 12.11.2015 № 1025 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться</p>	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Приказ МТиСР НСО	Приложение № 3

	<p>самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» в рамках реинжиниринга процесса «Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством»</p>				
4.	<p>Внесение изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 12.11.2015 № 1025 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на</p>	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Приказ МТиСР НСО	Приложение № 4

	<p>распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» в рамках реинжиниринга процесса «Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством»</p>				
5.	<p>Внесение изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 12.11.2015 № 1025 «Об утверждении Административного регламента предоставления органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок,</p>	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Приказ МТиСР НСО	Приложение № 5

	а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» в рамках реинжиниринга процесса «Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством»				
6.	Перевод регистрации заявлений о получении путевок в организации отдыха детей и их оздоровления в электронный режим в рамках реинжиниринга процесса «Прием и регистрация запроса заявителя» государственной услуги «Предоставление путевок для отдыха и оздоровления детей»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по регистрации заявлений в Территориальной информационной системе «Социальный портрет гражданина и типизированное хранилище данных Новосибирской области» (ГИС НСО «ГИС СПГ»)	Приложение № 6
7.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты на организацию поездок к местам боевых действий в период Великой Отечественной войны участникам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов»	31.12.2024	Журин Д.В., начальник управления организации социального обслуживания населения и	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром труда и социального	Приложение № 7

			реабилитации инвалидов	развития Новосибирской области (далее – министр)	
8.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты близким родственникам (супругу (супруге), не вступившему (не вступившей) в повторный брак, брату, сестре, сыну, дочери) участников Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов, умерших до 12 июня 1990 года, на приобретение надгробных памятников»	31.12.2024	Журин Д.В., начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 8
9.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 9
10.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 10
11.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 11
12.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 12
13.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник	Методические рекомендации по	Приложение № 13

	государственной услуги» государственной услуги «Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными и прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, государственной регистрации создаваемого юридического лица, государственной регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства, постановке на учет физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход»		управления занятости населения	информированию предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	о	
14.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	о	Приложение № 14
15.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выплата социального пособия на погребение»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	о	Приложение № 15
16.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Ежегодная денежная выплата лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР», имеющим статус Почетный донор Украины, Почетный донор Донецкой Народной Республики, Почетный донор Луганской Народной Республики»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	о	Приложение № 16
17.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	о	Приложение № 17

18.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление ежемесячной выплаты гражданам, имеющим ВИЧ-инфицированного ребенка»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 18
19.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Возмещение расходов на захоронение умершего (погибшего) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и полного кавалера ордена Славы, умершего Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации и полного кавалера ордена Трудовой Славы»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 19
20.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение и выплата денежной компенсации за установку квартирного телефона лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 20
21.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по объявлению несовершеннолетнего полностью дееспособным (эмансипированным)»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 21
22.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Возмещение затрат, связанных с погребением умерших реабилитированных лиц»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 22
23.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Возмещение расходов на сооружение надгробия на могиле умершего (погибшего) Героя Советского Союза, Героя	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении	Приложение № 23

	Российской Федерации и полного кавалера ордена Славы, Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации и полного кавалера ордена Трудовой Славы»			государственной услуги, утвержденные министром	
24.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 24
25.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 25
26.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 26
27.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выплата единовременного пособия в случае смерти (гибели) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или полного кавалера ордена Славы»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 27
28.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выплата	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления	Методические рекомендации по информированию	Приложение № 28

	единовременного пособия гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений»		организации социальных выплат	предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	
29.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выплата ежемесячной денежной компенсации расходов на автомобильное топливо отдельным категориям граждан»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 29
30.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выплата ежемесячных денежных компенсаций гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 30
31.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выплата компенсации расходов на оплату пользования домашним телефоном отдельным категориям граждан»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 31
32.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги государственной услуги «Компенсация части расходов на проведение кадастровых работ отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 32
33.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги государственной услуги «Назначение и выплата единовременных денежных пособий родителям и вдовам (вдовцам) погибших участников боевых действий»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 33
34.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного денежного пособия лицам, ставшим инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы в ходе боевых действий»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 34
35.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги государственной услуги «Назначение	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 35

	и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов»		организации социальных выплат	предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	
36.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячных денежных пособий детям и каждому из родителей погибших участников боевых действий»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 36
37.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Ознакомление гражданина, выразившего желание принять ребенка на воспитание в свою семью, с находящимися в региональном банке данных о детях сведениями о детях, соответствующих его пожеланиям»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 37
38.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Оказание государственной поддержки молодым семьям в форме предоставления за счет средств областного бюджета Новосибирской области денежной выплаты на оплату за присмотр и уход за детьми в дошкольных образовательных организациях Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 38
39.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты отдельным категориям граждан, имеющих право на меры социальной поддержки, в Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 39
40.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 40
41.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 41

42.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 42
43.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Учет и подбор граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 43
44.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты взамен земельного участка для индивидуального жилищного строительства»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 44
45.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача письменного разрешения на заключение трудового договора с лицом, не достигшим возраста четырнадцати лет, а также выдаче письменного согласия на заключение трудового договора с лицом, получившим общее образование и достигшим возраста четырнадцати лет, для выполнения легкого труда, не причиняющего вреда его здоровью, либо с лицом, получающим общее образование и достигшим возраста четырнадцати лет, для выполнения в свободное от получения образования время легкого труда, не причиняющего вреда его здоровью, и без ущерба для освоения образовательной программы в порядке, установленном трудовым законодательством»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 45
46.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача разрешения на изменение имени ребенка до достижения им возраста четырнадцати лет»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 46
47.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления	Методические рекомендации по информированию о	Приложение № 47

	разрешения на раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных в соответствии со статьей 36 Гражданского кодекса Российской Федерации»		семейной политики и защиты прав детей	предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	
48.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими отдельные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче согласия на снятие детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с регистрационного учета по месту жительства или по месту пребывания»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 48
49.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 49
50.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 50
51.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Осуществление государственной экспертизы условий труда»	31.12.2024	Дмитриенко И.И., начальник управления труда	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 51
52.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан, включая обучение в другой местности»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 52
53.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Содействие	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 53

	безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, в переезде и безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости»		управления занятости населения	предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	
54.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Установление факта невозможности проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в ранее занимаемых жилых помещениях, нанимателями или членами семей нанимателей по договорам социального найма либо собственниками которых они являются»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 54
55.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Учет и подбор граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 55
56.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Обеспечение граждан жилыми помещениями в соответствии с Федеральным законом от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 56
57.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированной некоммерческой организацией на территории Новосибирской области в сфере, относящейся к компетенции министерства труда и социального развития Новосибирской области»	31.12.2024	Савченко Т.А., начальник управления комплексного анализа и социального проектирования	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 57
58.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления	Методические рекомендации по информированию о предоставлении	Приложение № 58

	«Предоставление выплаты молодой семье дополнительного пособия при рождении ребенка»		организации социальных выплат	государственной услуги, утвержденные министром	
59.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной выплаты на питание детей-инвалидов с онкологическими, гематологическими заболеваниями и инсулинозависимой формой сахарного диабета и детей с наследственными заболеваниями: целиакией, муковисцидозом, фенилкетонурией»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 59
60.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление пособия на ребенка в Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 60
61.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача сертификата на областной семейный капитал»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 61
62.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача, продление действия, замена, признание недействительным удостоверения многодетной семьи»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 62
63.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды обучающихся для обучающихся в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по образовательным программам начального, общего, основного общего и среднего общего образования»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 63
64.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Реализации права распоряжения средствами (частью средств) областного семейного капитала»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 64

65.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми, выплачиваемой родителям (законным представителям) детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 65
66.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 66
67.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 67
68.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 68
69.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление государственной социальной помощи на основании социального контракта»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 69
70.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление ежемесячной денежной выплаты, назначаемой в случае рождения третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 70
71.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Содействие работодателям в подборе необходимых работников»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении	Приложение № 71

				государственной услуги, утвержденные министром	
72.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы»	31.12.2024	Лаврова О.И., начальник управления занятости населения	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 72
73.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление денежной выплаты на улучшение социально-бытовых условий ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, супругам погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны, не вступившим в повторный брак»	31.12.2024	Журин Д.В., начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 73
74.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты на организацию поездок к местам захоронения погибших участников Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов их близким родственникам (супругу (супруге), не вступившему (не вступившей) в повторный брак, брату, сестре, сыну, дочери)»	31.12.2024	Журин Д.В., начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 74
75.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам Российской Федерации, постоянно проживающим на территории Новосибирской области, призванным на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации»»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 75
76.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Новосибирской	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 76

	области, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»				
77.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения на усыновление (удочерение) детей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации»	31.12.2024	Кузьмина Н.Л., начальник управления семейной политики и защиты прав детей	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 77
78.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение выплаты гражданам финансовой помощи в связи с утратой ими имущества первой необходимости в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 78
79.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение выплаты единовременного пособия гражданам, получившим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера вред здоровью»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 79
80.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 80
81.	Подготовка речевых модулей и типовых ответов в рамках реинжиниринга процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Назначение выплаты единовременного пособия членам семей граждан, погибших (умерших) в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»	31.12.2024	Мальцева Т.А., начальник управления организации социальных выплат	Методические рекомендации по информированию о предоставлении государственной услуги, утвержденные министром	Приложение № 81
82.	Проведение методического семинара для сотрудников МТиСР по вопросам взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в рамках реинжиниринга процесса «Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них» функции «Рассмотрение обращений»	31.12.2024	Юрищев Э.В., начальник управления организационно- кадровой работы	Программа методического семинара, список участников	Приложение № 82

83.	Подготовка предложений о реализации возможности записи на личный прием в цифровом формате в рамках реинжиниринга процесса «Личный прием граждан» функции «Рассмотрение обращений»	31.12.2024	Юрищев Э.В., начальник управления организационно- кадровой работы	Письмо МТиСР в министерство цифрового развития и связи Новосибирской области о создании на официальном сайте МТиСР в сети интернет подать заявку на запись на личный прием	Приложение № 83
84.	Принятие приказа МТиСР, регулирующего вопросы направления сотрудников МТиСР в служебную командировку в рамках реинжиниринга процесса «Организация отношений с внутренним клиентом» функции «Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти»	31.12.2024	Юрищев Э.В., начальник управления организационно- кадровой работы, Мезюха А.Л., начальник управления государственных закупок и учета	Приказ МТиСР	Приложение № 84
85.	Проведение методического семинара для сотрудников подведомственных учреждений МТиСР по вопросам заполнения бюджетной и бухгалтерской отчетности в рамках реинжиниринга процесса «Осуществление проверки бюджетной и бухгалтерской отчетности учреждений, подведомственных министерству» функции «Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам бухгалтерского учета»	31.12.2024	Мезюха А.Л., начальник управления государственных закупок и учета	Программа методического семинара, список участников	Приложение № 85
86.	Проведение рабочего совещания для сотрудников МТиСР в рамках реинжиниринга процесса «Взаимодействие с сотрудниками министерства, входящими в приемочную комиссию по приемке товаров, работ, услуг» функции «Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности»	31.12.2024	Мезюха А.Л., начальник управления государственных закупок и учета	Программа рабочего семинара, список участников	Приложение № 86
87.	Подготовка типовых запросов в рамках реинжиниринга процесса «Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора)» в рамках функции «Региональный государственный контроль (надзор)»	31.12.2024	Журин Д.В., начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов, Кузьмина Н.Л., начальник	Шаблоны типовых запросов	Приложение № 87

			управления семейной политики и защиты прав детей, Лаврова О.И., начальник управления занятости населения		
88.	Проведение опроса среди сотрудников МТиСР в рамках реинжиниринга процесса «Оснащение рабочих мест пользователей оргтехникой» функции «Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения»	31.12.2024	Москалева Е.М., первый заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области	Отчет по результатам проведения опроса	Приложение № 88

Приложение № 1
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

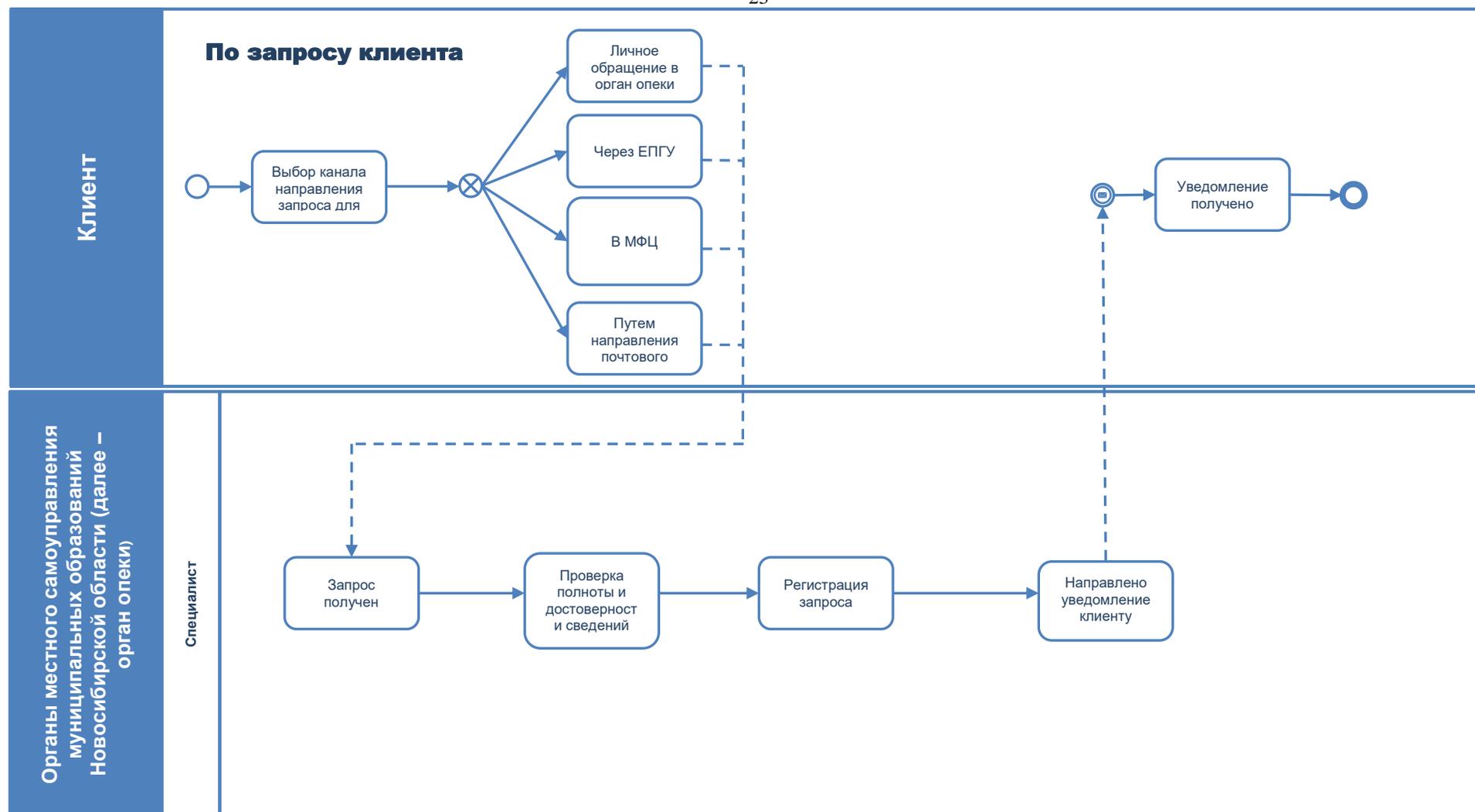
Целевая модель процесса

«Организация подачи заявителем запроса» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» (ID: 17.2)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал подачи запроса о предоставлении государственной услуги:
 - в филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ);
 - в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности

по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки);

- посредством почтового отправления;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. В случае подачи запроса через ЕПГУ запрос может быть направлен на доработку. Электронная форма сохраняется.

3. Сотрудник МФЦ принимает документы, заверяет подлинность представленных копий и направляет в орган опеки.

4. Специалист органа опеки осуществляет проверку полноты и достоверности сведений, содержащихся в запросе и документах.

5. Регистрация запроса осуществляется уполномоченным лицом в органе опеки.

6. Специалист направляет уведомление заявителю о приеме запроса в работу.

7. Уведомление заявителю о приеме запроса в работу формируется в электронном виде посредством информационной системы.

8. Максимальный срок процедуры составляет один рабочий день.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших запросов.

Приложение № 2
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

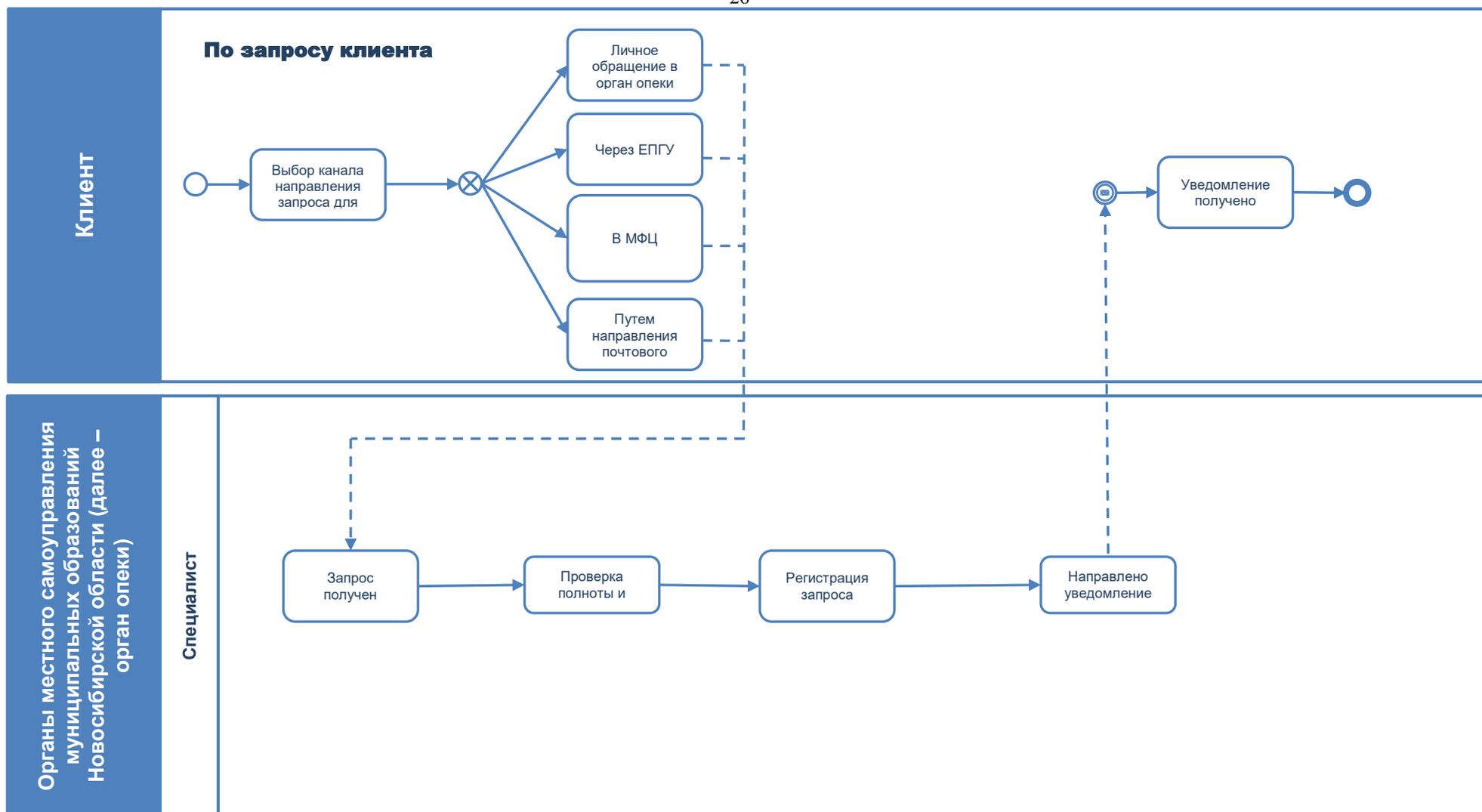
Целевая модель процесса

«Прием и регистрация запроса заявителя» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» (ID: 17.3)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Запрос о предоставлении государственной услуги поступает:
 - в филиал ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ);
 - в орган местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенный отдельными

государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки);

- посредством почтового направления;

- в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. В случае подачи запроса через ЕПГУ запрос может быть направлен на доработку. Электронная форма сохраняется.

3. Сотрудник МФЦ принимает документы, заверяет подлинность представленных копий и направляет в орган опеки.

4. Запрос на бумажном носителе регистрируется в день представления в орган опеки заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

5. Регистрация запроса, направленного в форме электронного документа через ЕПГУ, МФЦ, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления в орган опеки и попечительства.

6. Специалист органа опеки осуществляет проверку полноты и достоверности сведений, содержащихся в запросе и документах.

7. Регистрация запроса осуществляется уполномоченным лицом в органе опеки.

8. Специалист направляет уведомление заявителю о приеме запроса в работу.

9. Уведомление заявителю о приеме запроса в работу формируется в электронном виде посредством информационной системы.

10. Максимальный срок процедуры составляет один рабочий день.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших запросов.

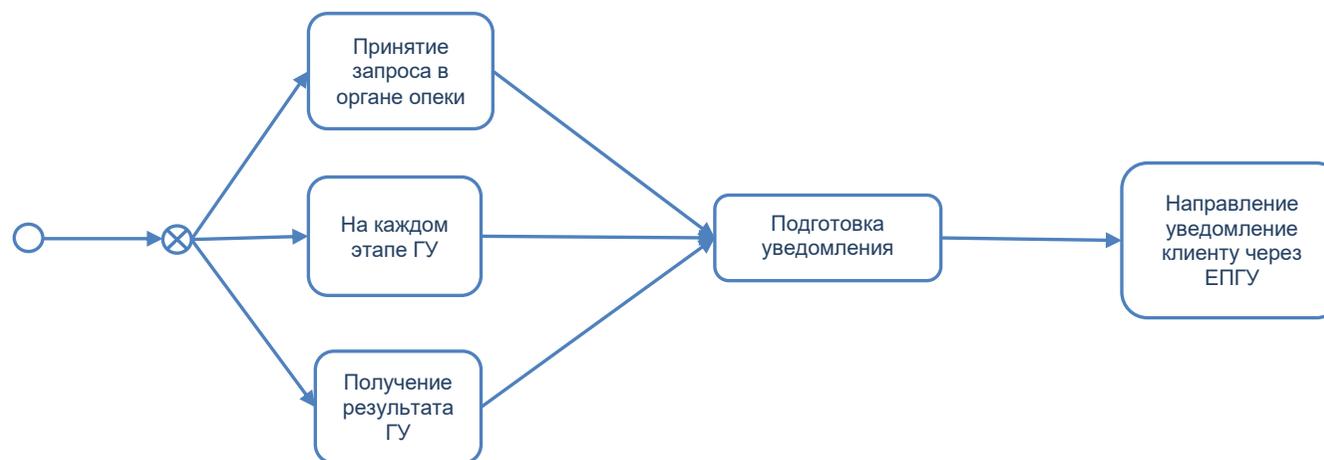
Приложение № 3
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

«Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» (ID: 17.6)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Уведомление заявителя осуществляется специалистом органа местного самоуправления муниципального образования Новосибирской области, наделенного отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – специалист, органы опеки):

- о приеме запроса о предоставлении государственной услуги в работу в орган опеки;
- о ходе предоставления государственной услуги;

- о результатах предоставления государственной услуги.
- 2. Специалист направляет уведомление заявителю в электронном виде посредством информационной системы.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 4
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

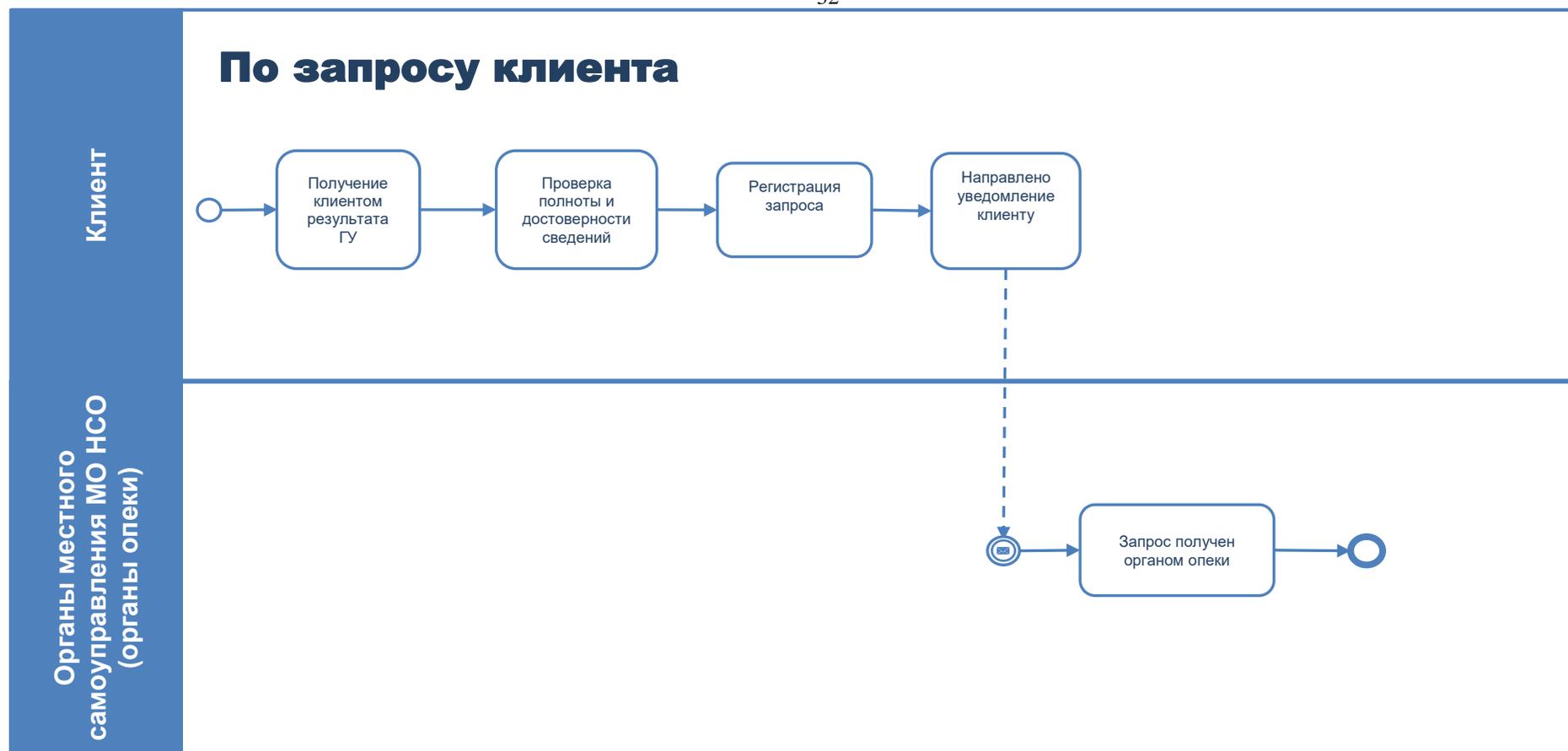
Целевая модель процесса

«Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» (ID: 17.8)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. После получения заявителем результата предоставления государственной услуги:
 - в филиал ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ);
 - в орган местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенный отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки);
 - посредством почтового направления;

- в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), предлагается оценить качество предоставления государственной услуги (оставить обратную связь).

2. Оценка качества может быть, как положительная, так и отрицательная.

3. В случае отрицательной оценки руководитель, осуществляющий текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, принимает решения, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля оказанных государственной услуги.

Приложение № 5
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

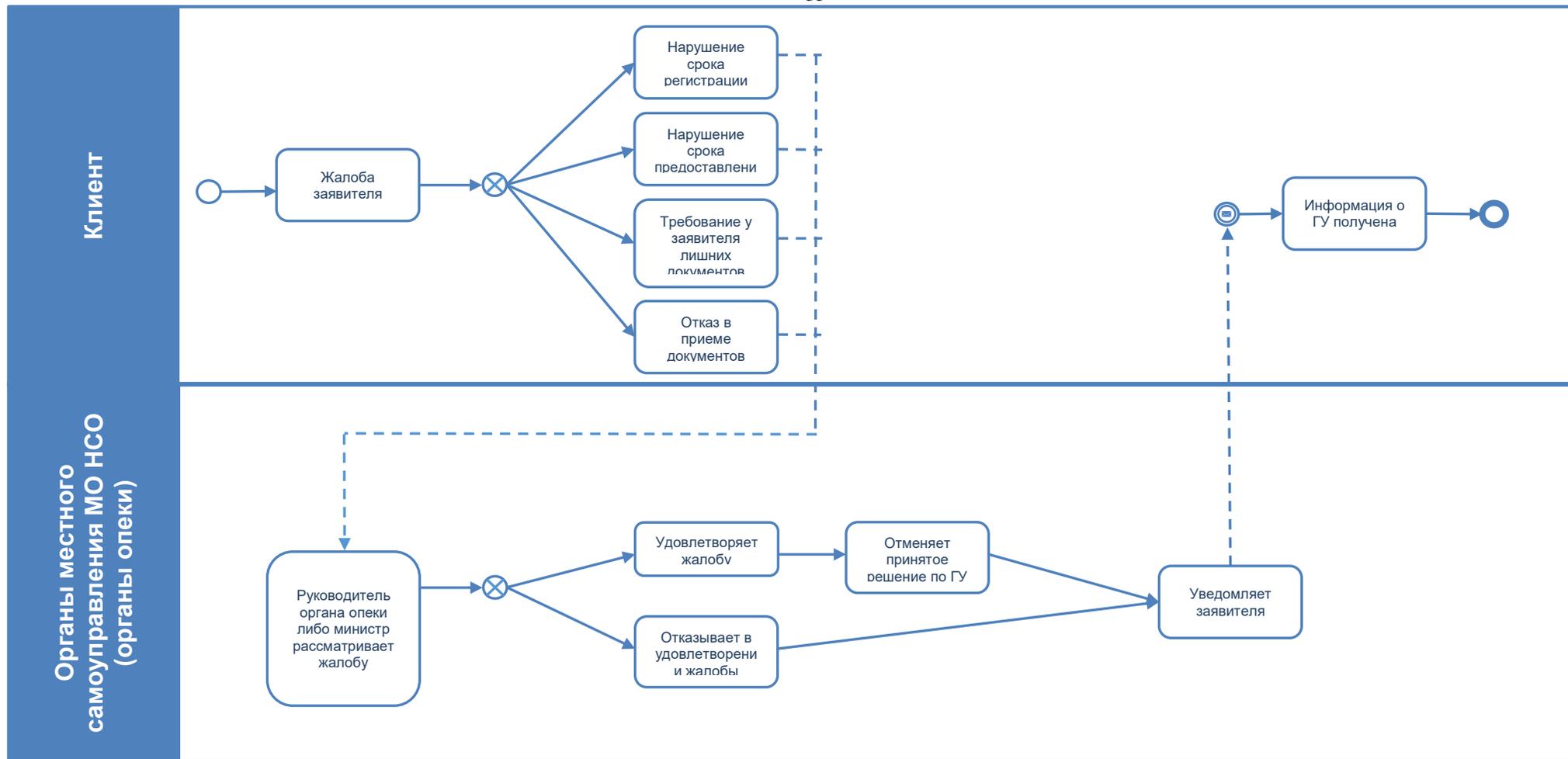
Целевая модель процесса

«Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц» государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательством» (ID: 17.9)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Заявителем может быть подана жалоба в адрес руководителя органа опеки за:
 - 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя (заявителей) о предоставлении государственной услуги;
 - 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
 - 3) требование у заявителя (заявителей) документов, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области для предоставления государственной услуги, у заявителя (заявителей);

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральным законом и принимаемыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;

6) затребование с заявителя (заявителей) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области.

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган опеки либо уполномоченное министерство. Жалоба на решение, принятое руководителем органа опеки, подается министру.

3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, через ЕПГУ.

4. Жалоба, поступившая в орган опеки, подлежит рассмотрению руководителем органа опеки, а жалоба, поступившая в министерство, подлежит рассмотрению министром или уполномоченным на то лицом в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа опеки, должностного лица органа опеки в приеме документов у заявителя (заявителей) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа опеки либо министр или уполномоченное на то лицо принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля оказанных государственных услуг.

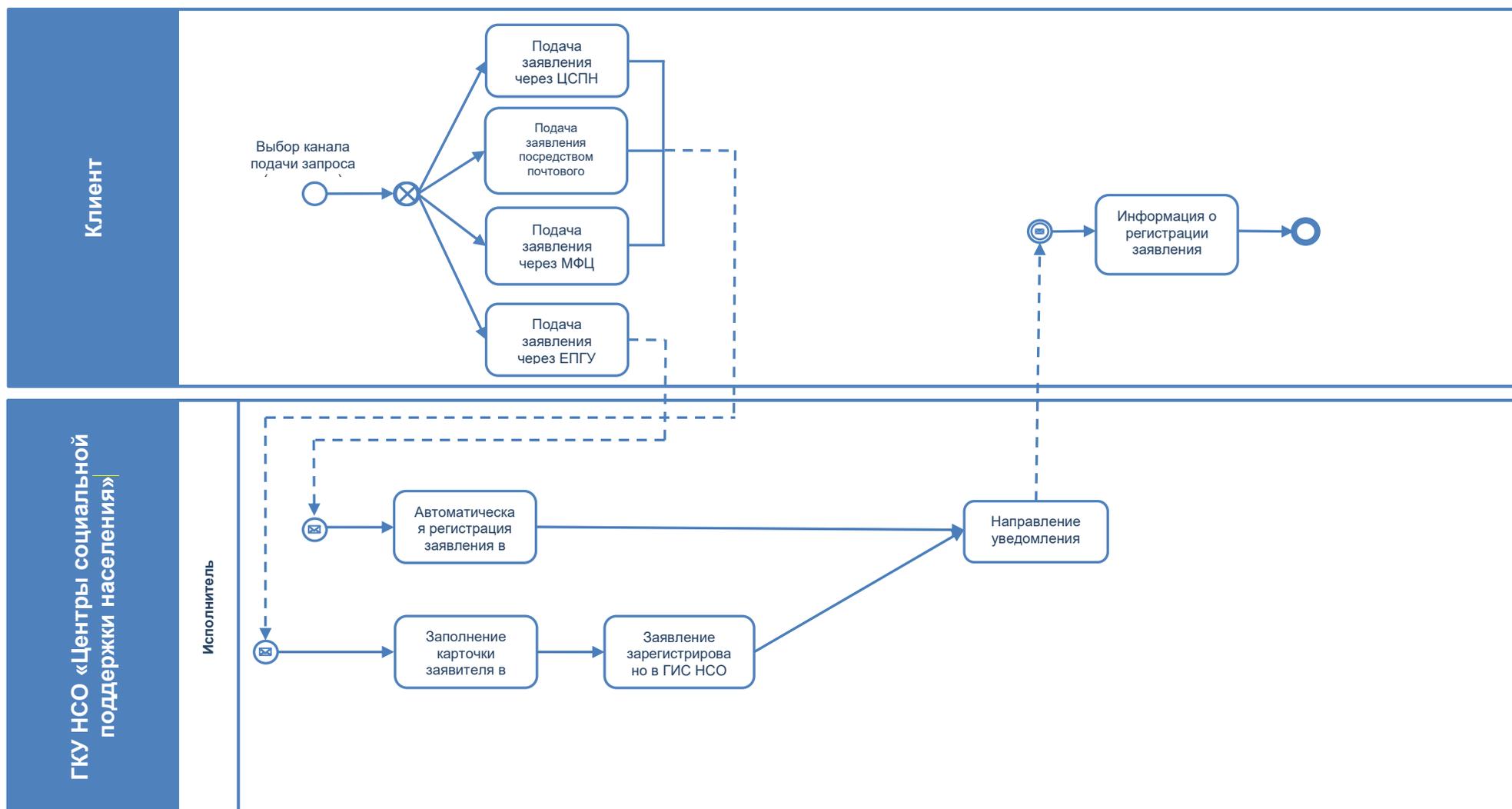
Приложение № 6
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса
«Прием и регистрация запроса заявителя государственной услуги «Предоставление путевок для отдыха и оздоровления детей» (ID: 36.2)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса «Прием регистрации запроса заявителя» является подача клиентом заявления о предоставлении путевки в организацию отдыха детей и их оздоровления посредством одного из следующих каналов:
 - очно в государственное казенное учреждение Новосибирской области «Центр социальной поддержки населения»

(далее – ЦСПН) по месту жительства;

- через почтовое отправление;
- очное обращение в государственное автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ);
- онлайн на сайте федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

Все заявления о предоставлении путевки не зависимо от способа подачи направляются специалисту ЦСПН.

2. Если клиент выбирает направление заявления о предоставлении путевки через ЕПГУ, то оно автоматически регистрируется в Территориальной информационной системе «Социальный портрет гражданина и типизированное хранилище данных Новосибирской области» (далее – ГИС НСО «ТИС СПГ»).

3. В случае выбора клиентом направления заявления о предоставлении путевки почтовым отправлением, или подачи очно в МФЦ, или подачи очно в ЦСПН, специалист ЦСПН регистрирует данное заявление, заполняя карточку заявителя в ГИС НСО «ТИС СПГ» в ручном режиме.

4. Регистрация заявления о предоставлении путевки в ГИС НСО «ТИС СПГ» происходит в тот же день как специалист ЦСПН принимает его от заявителя или курьера (почта, МФЦ).

5. После регистрации заявления о предоставлении путевки клиент получает уведомление (автоматически, в ходе телефонного звонка, очно).

Показатель эффективности процесса:

1. Доля зарегистрированных заявлений.

Приложение № 7
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

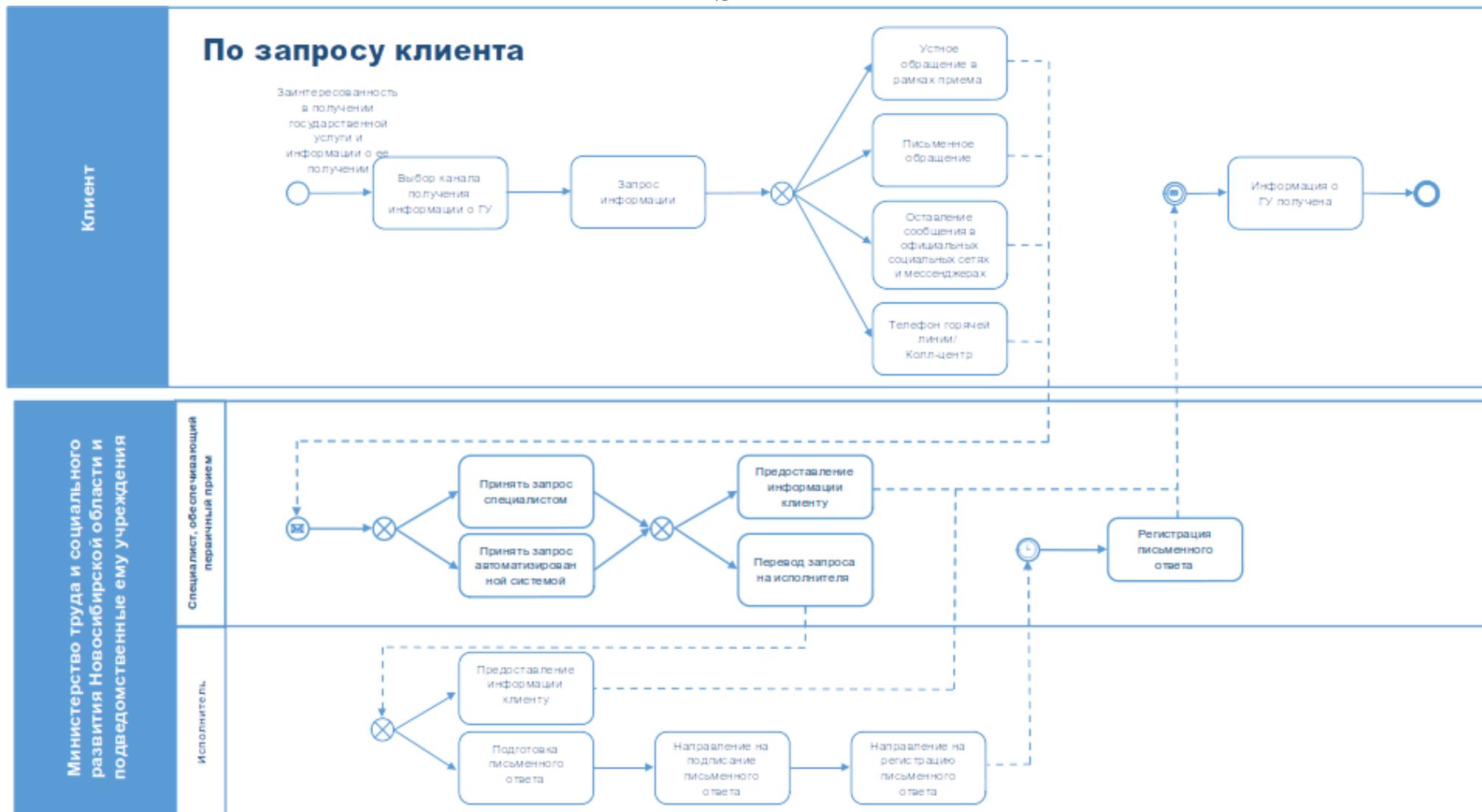
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты на организацию поездок к местам боевых действий в период Великой Отечественной войны участникам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов» (ID: 68.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Журин Д.В.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации заявления является возникновение жизненной ситуации. Прием и регистрация заявления выполняется должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов.

2. После представления заявления проводится проверка отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, заявлению присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления.

Результат приема и регистрации заявления фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на заявлении.

После регистрации заявления должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов осуществляется подготовка проекта уведомления о включении в список заявителя на получение выплаты.

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется уведомление об отказе с указанием основания для отказа в течение пяти рабочих дней со дня представления заявления.

Уведомление об отказе подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется в течение пяти рабочих дней с даты его подписания. Уведомление об отказе фиксируется в карточке личного приема.

5. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 15 минут с момента представления указанных документов в окно приема документов. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 15 календарных дней со дня представления указанных документов.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги в результате информирования о государственной услуге.

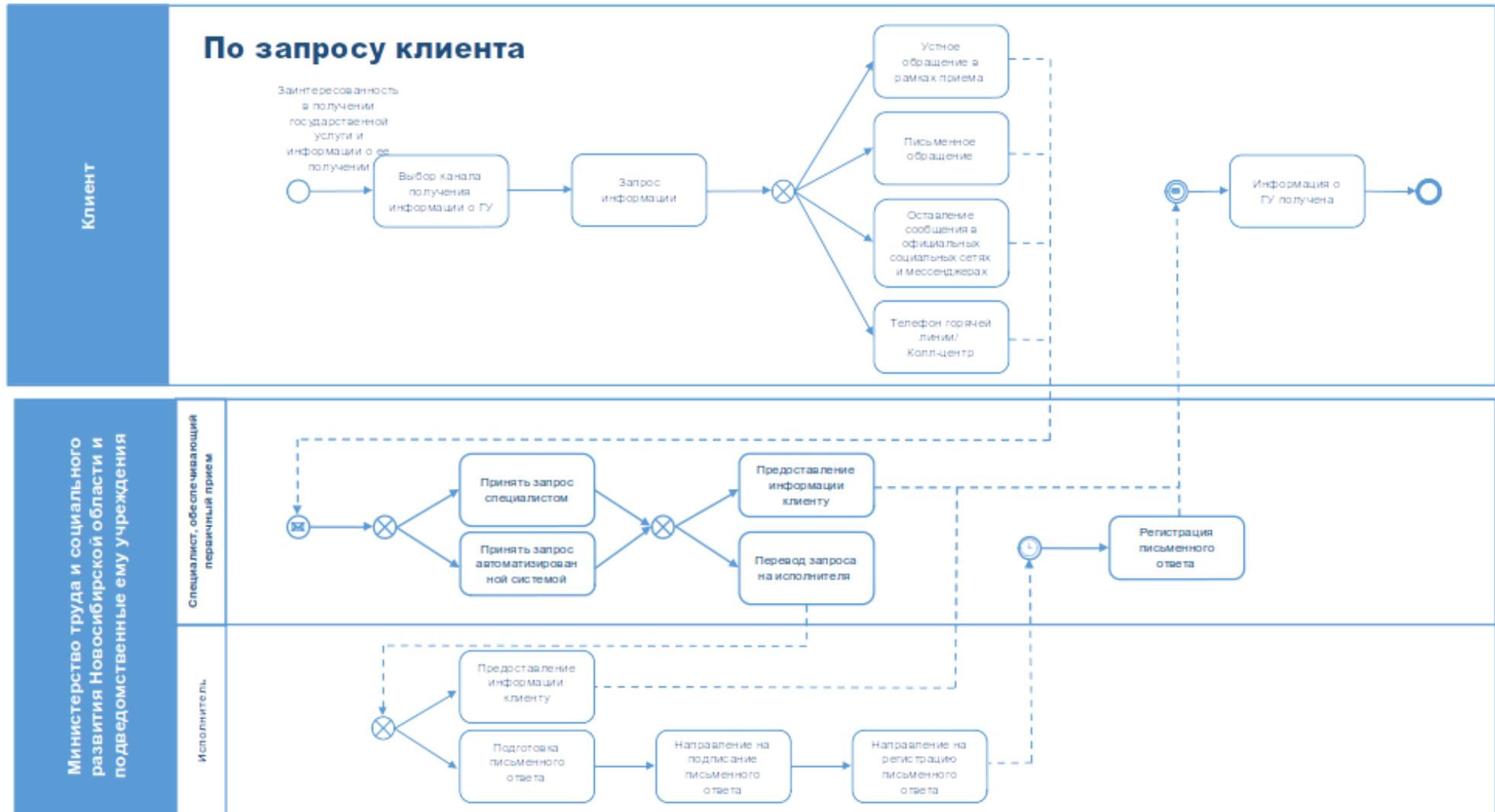
Приложение № 8
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги» государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты близким родственникам (супругу (супруге), не вступившему (не вступившей) в повторный брак, брату, сестре, сыну, дочери) участников Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов, умерших до 12 июня 1990 года, на приобретение надгробных памятников» (ID: 69.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Журин Д.В.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации заявления является возникновение жизненной ситуации. Прием и регистрация заявления выполняется должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов.
2. После представления заявления проводится проверка отсутствия оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления государственной услуги.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, заявлению присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления.

Результат приема и регистрации заявления фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на заявлении.

После регистрации заявления должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов осуществляется подготовка проекта уведомления о включении в список заявителя на получение выплаты.

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется уведомление об отказе с указанием основания для отказа в течение пяти рабочих дней со дня представления заявления.

Уведомление об отказе подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется в течение пяти рабочих дней с даты его подписания. Уведомление об отказе фиксируется в карточке личного приема.

5. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 15 минут с момента представления указанных документов в окно приема документов. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 15 календарных дней со дня представления указанных документов.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги в результате информирования о государственной услуге.

Приложение № 9
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

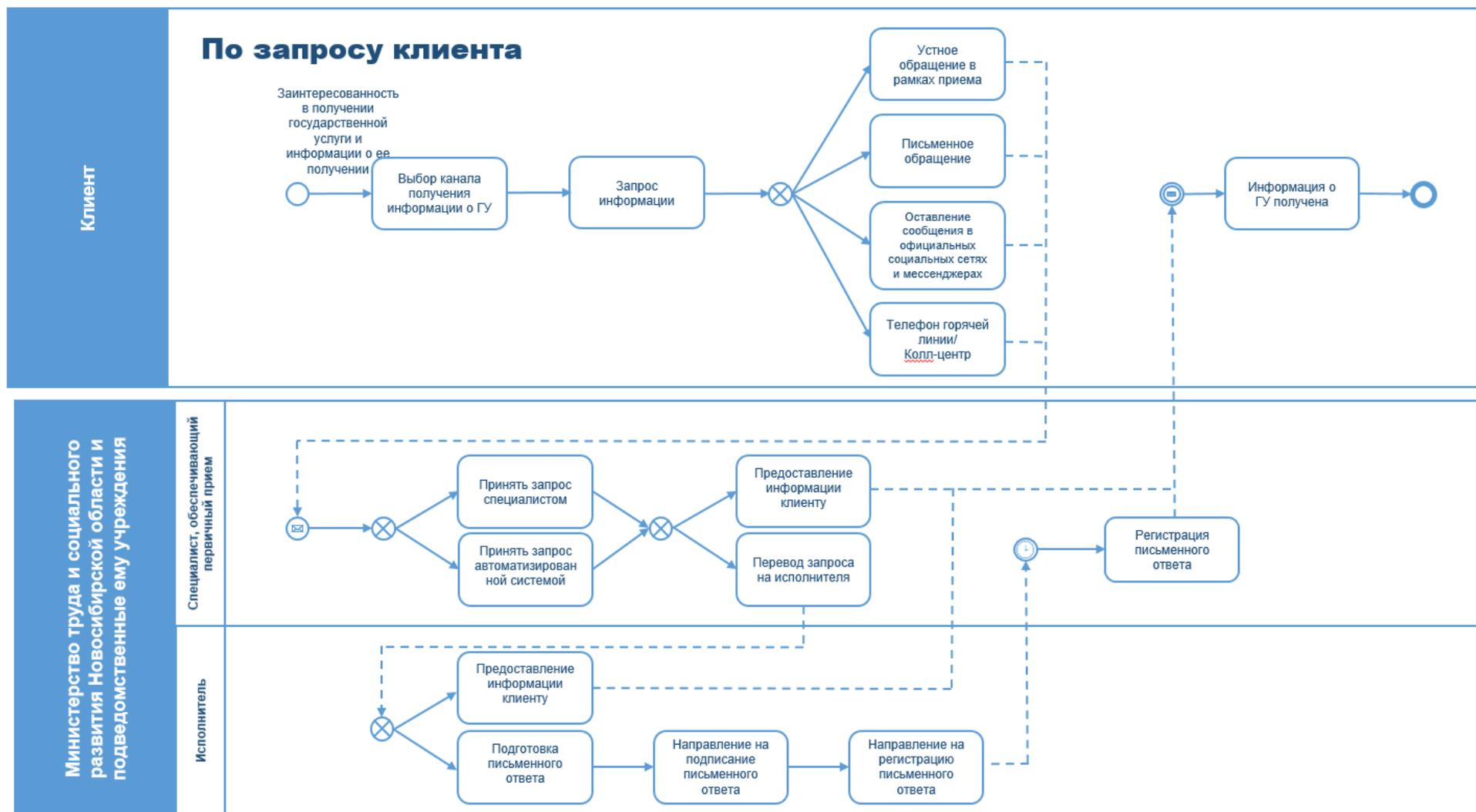
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования» (ID: 1.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;
- 2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- 4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- 5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);
- 6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;
- 7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и

мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием

речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

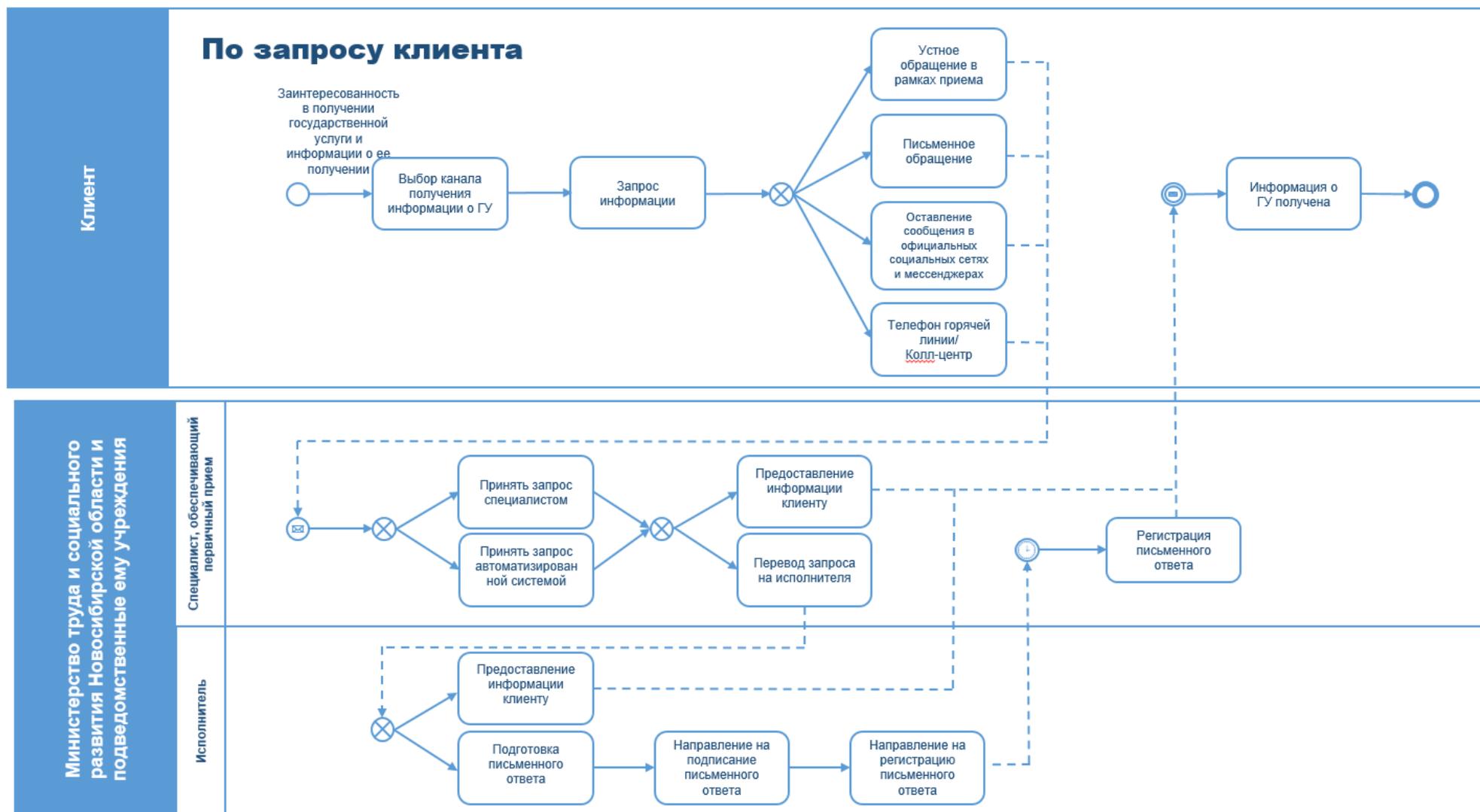
1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 10
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса
«Информирование о предоставлении государственной услуги
«Психологическая поддержка безработных граждан» (ID: 2.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);

6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;

7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 11
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

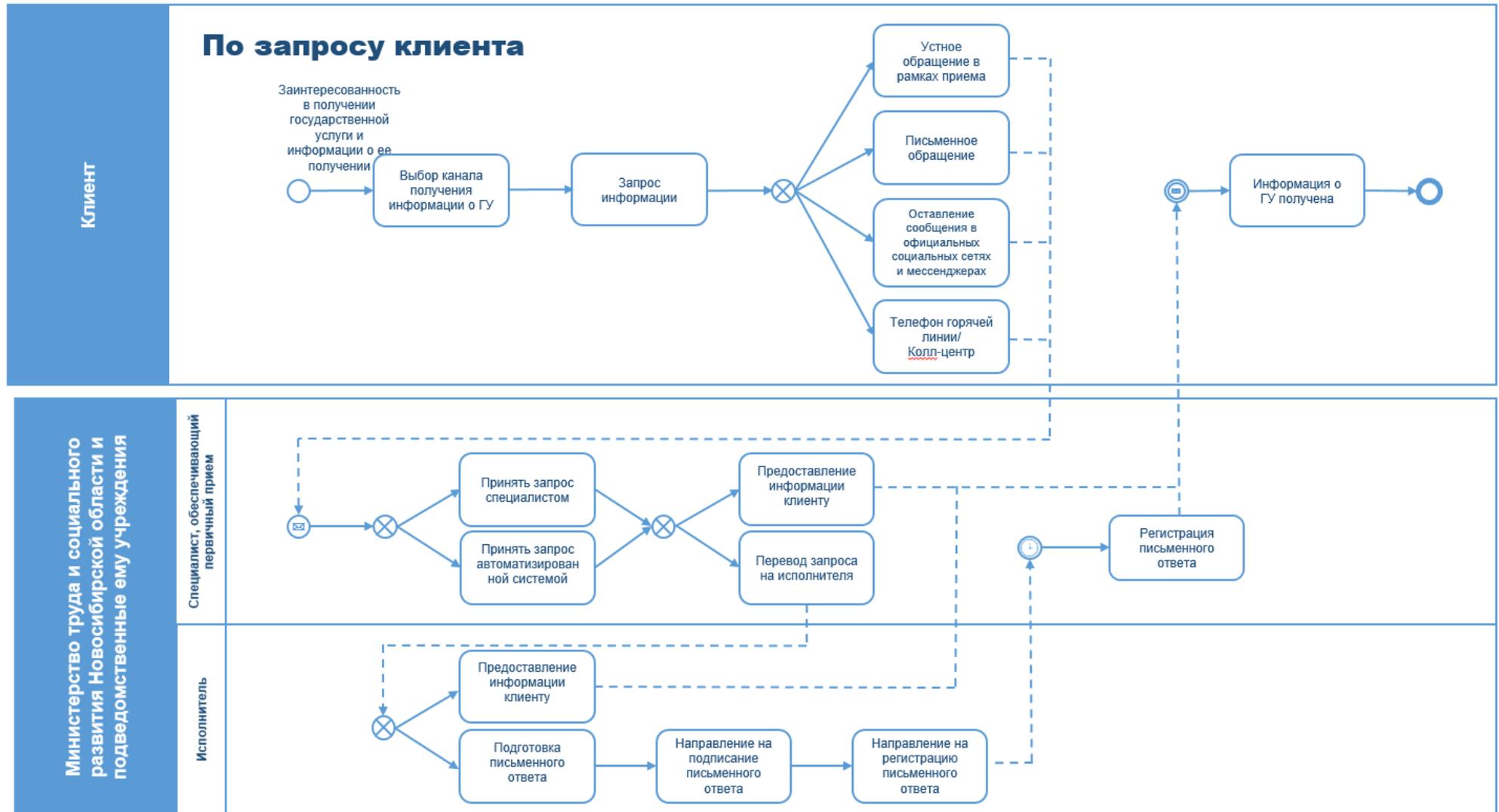
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации» (ID: 3.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации (далее – государственная услуга). Процесс информирования

осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;
- 2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- 4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- 5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);
- б) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;
- 7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

- 1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

- 2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения,

отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка

НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 12
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

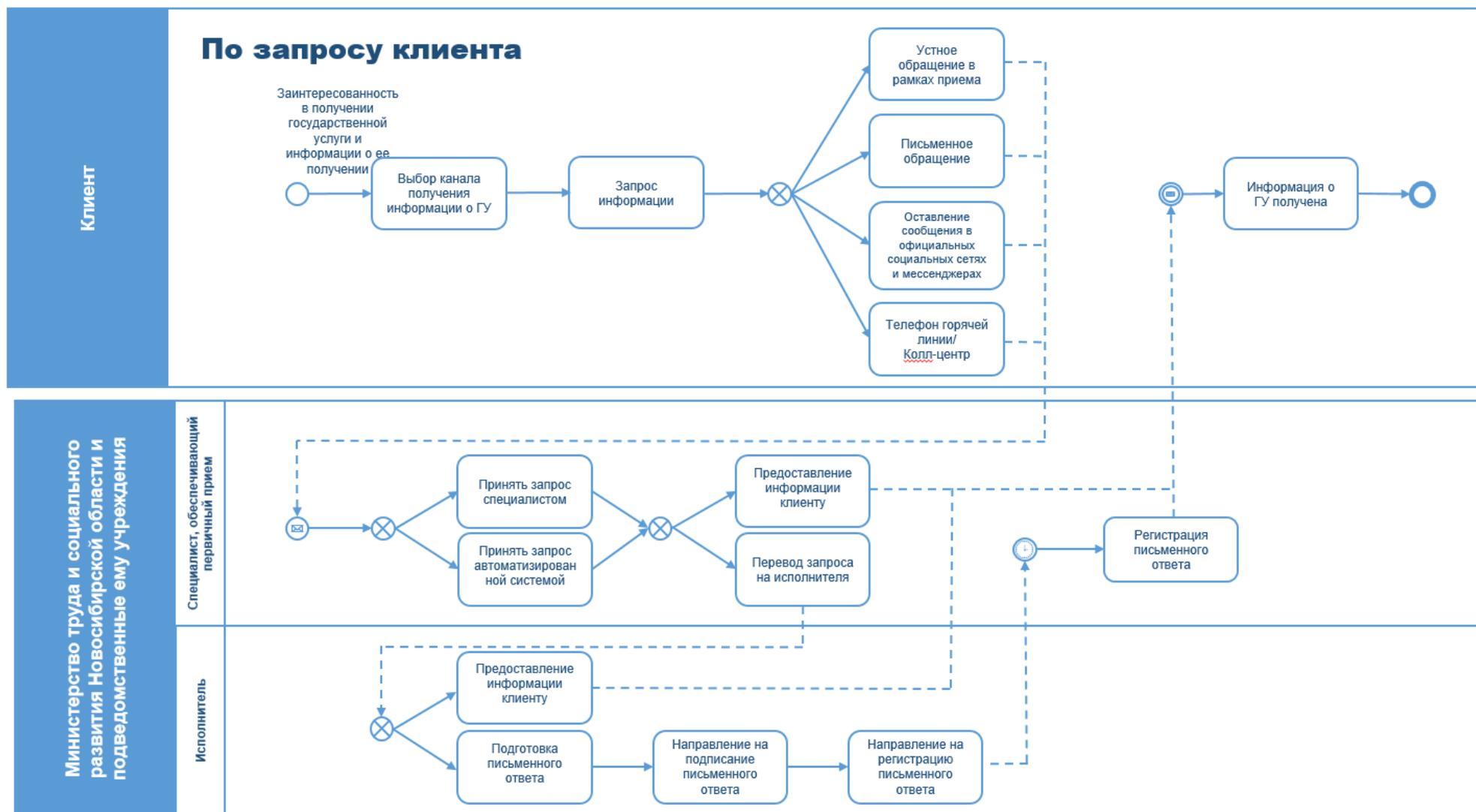
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги
«Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда» (ID: 4.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);

6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;

7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 13
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

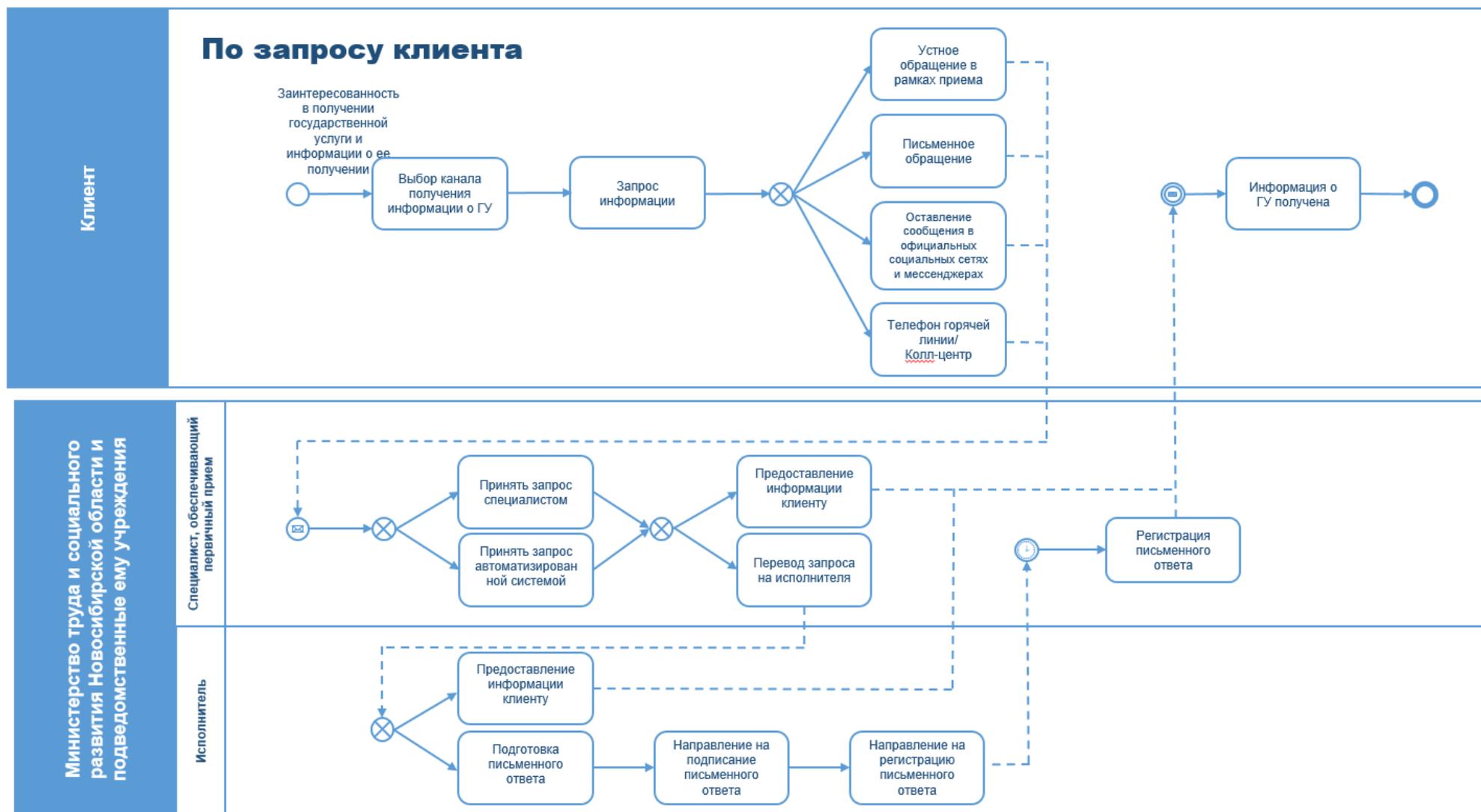
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными и прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, государственной регистрации создаваемого юридического лица, государственной регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства, постановке на учет физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход» (ID: 5.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по содействию началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными и прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по

направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, государственной регистрации создаваемого юридического лица, государственной регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства, постановке на учет физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;
- 2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- 4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- 5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);
- 6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;
- 7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

- 1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

- 2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по

телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 14
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

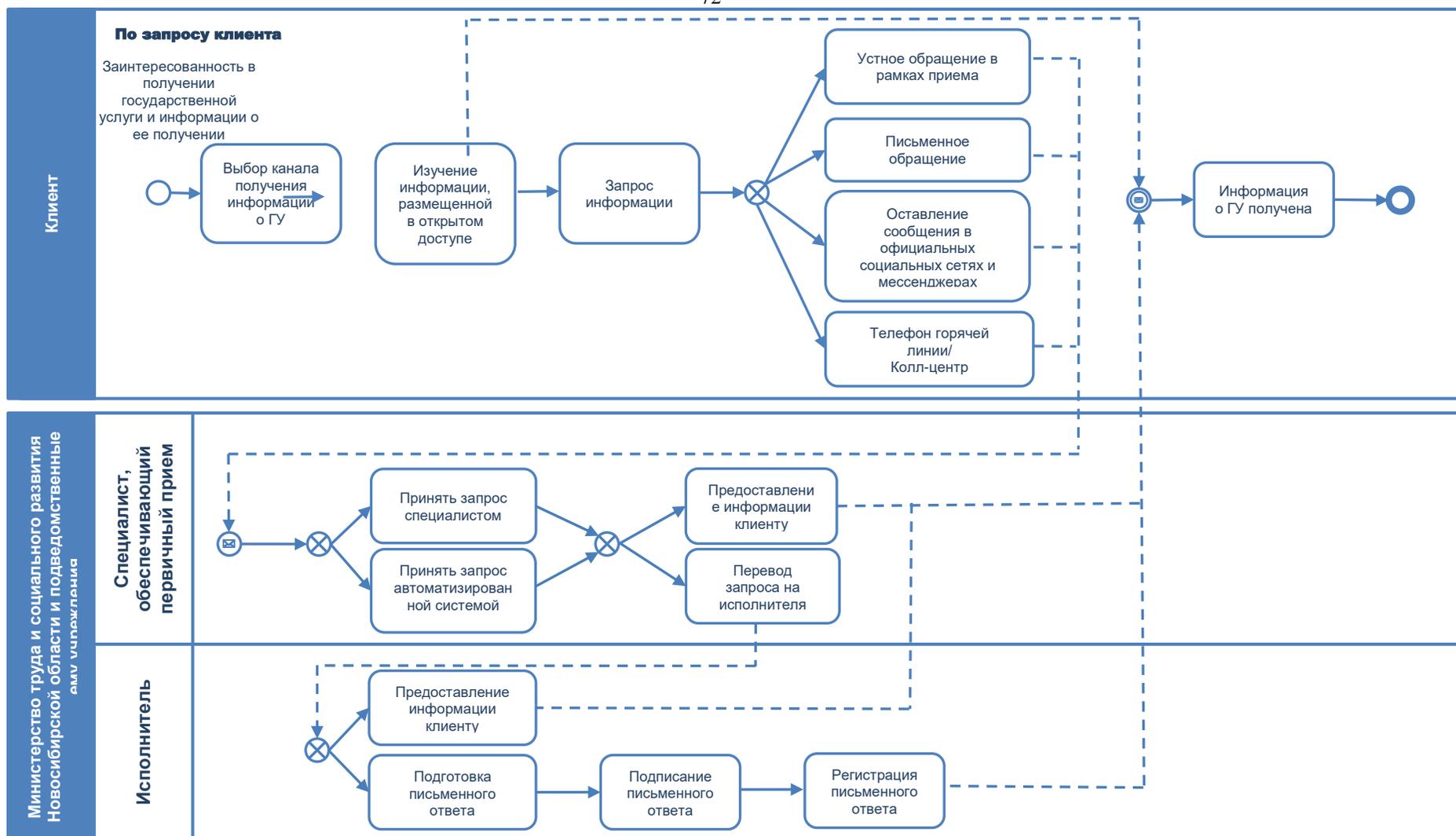
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Выдача удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (ID: 6.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выдаче удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

1. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

2. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

4. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства;
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставлении государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

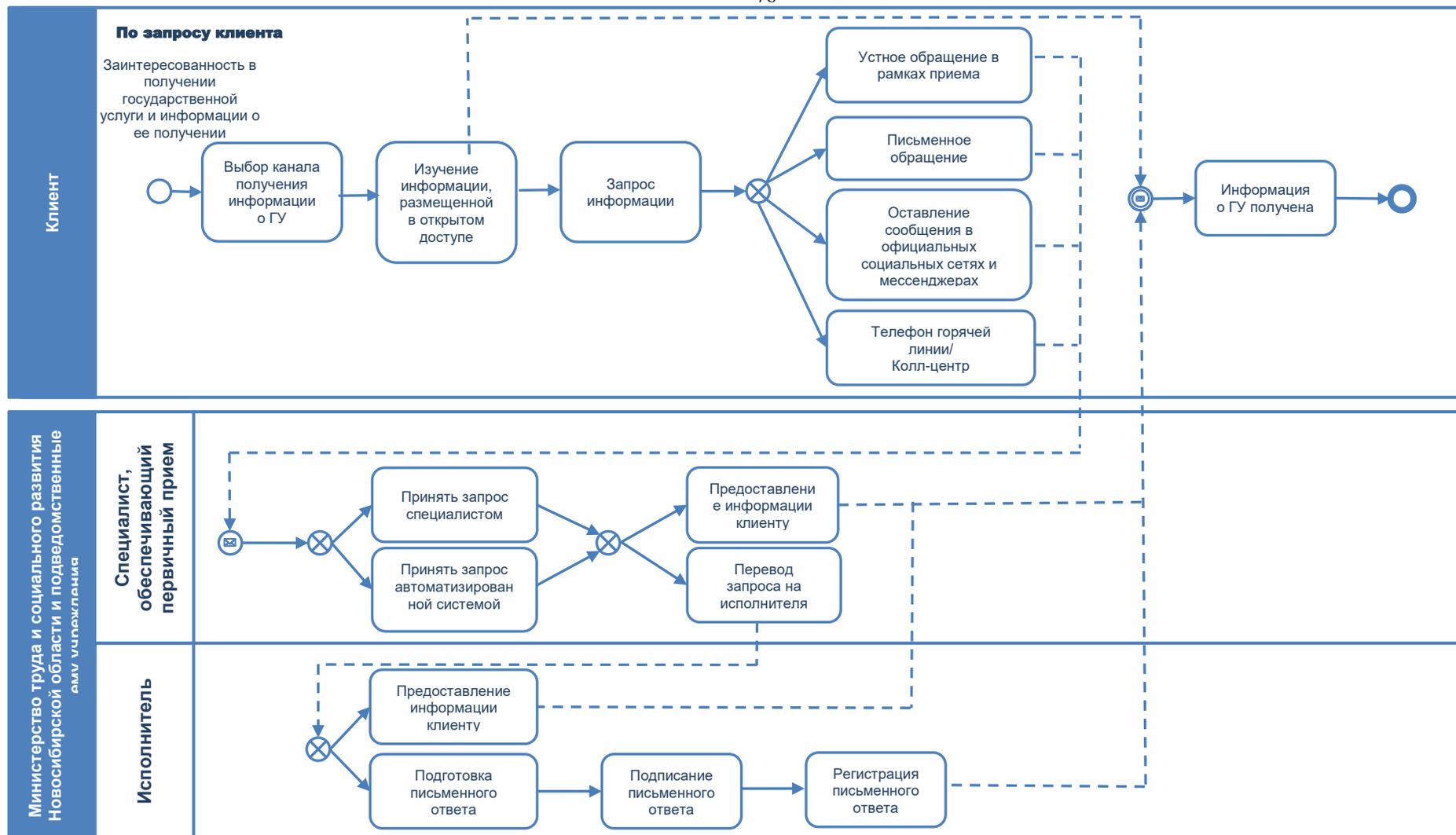
Приложение № 15
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса
«Информирование о предоставлении государственной услуги
«Выплата социального пособия на погребение» (ID: 7.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о выплате социального пособия на погребение (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
 - через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

5. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

6. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

8. Предоставление информации клиенту специалистом:

3) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства;
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

4) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 16
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

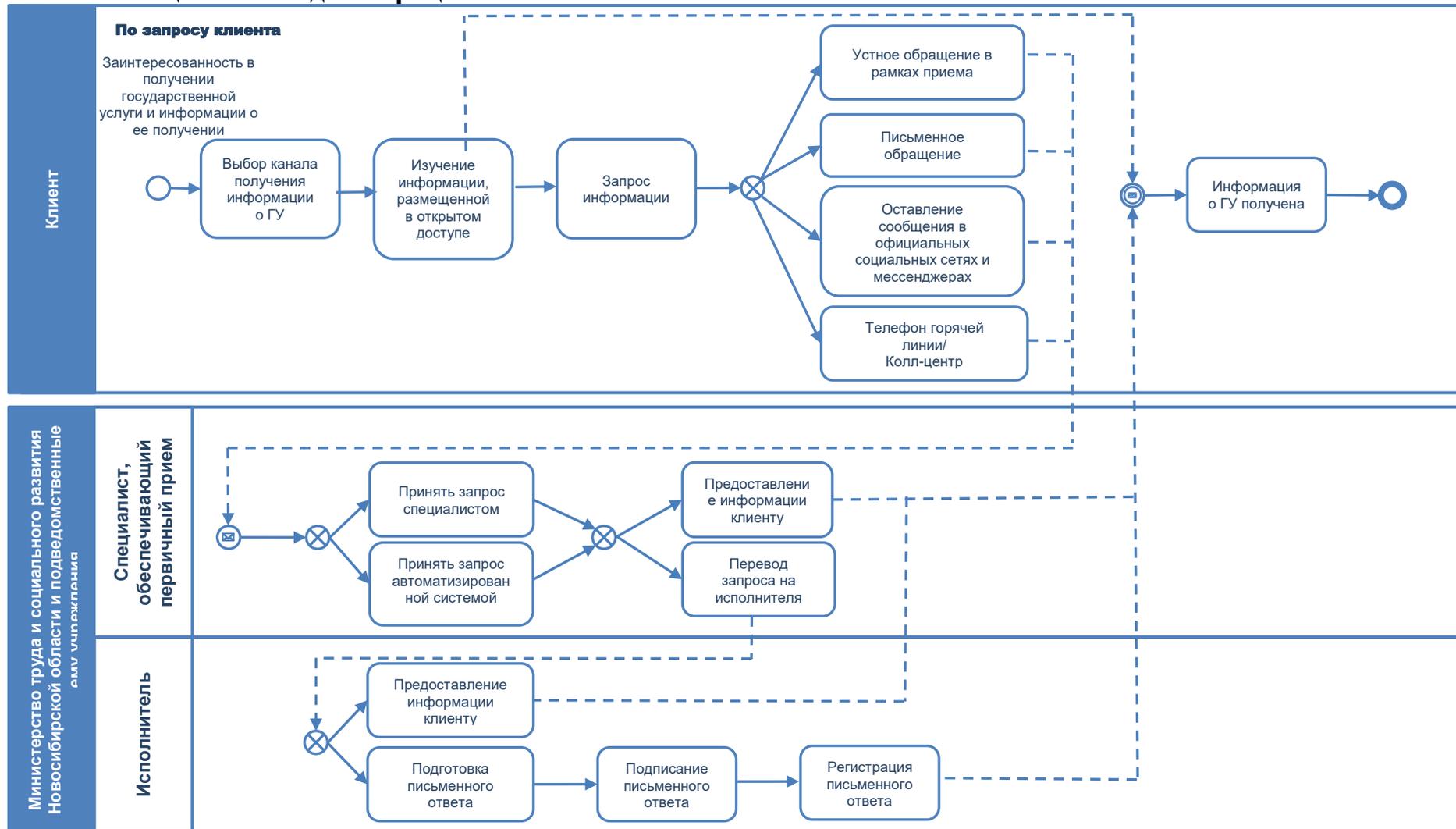
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Ежегодная денежная выплата лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР», имеющим статус Почетный донор Украины, Почетный донор Донецкой Народной Республики, Почетный донор Луганской Народной Республики» (ID: 8.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о ежегодной денежной выплаты лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР», имеющим статус Почетный донор Украины, Почетный

донор Донецкой Народной Республики, Почетный донор Луганской Народной Республики» (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае,

если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 17
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

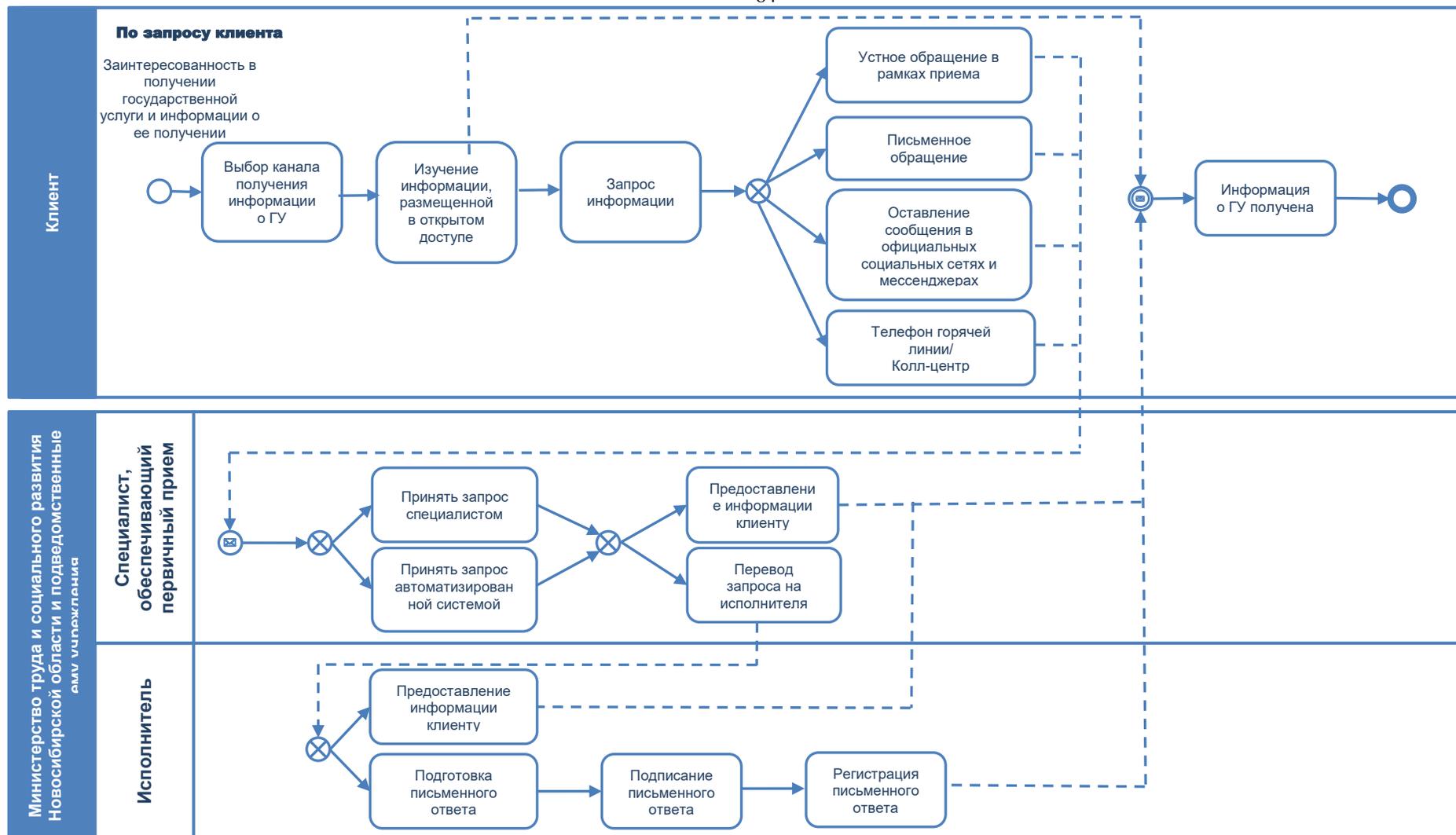
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Назначение и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными» (ID: 9.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации назначения и выплата денежной компенсации расходов за проезд лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 18
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

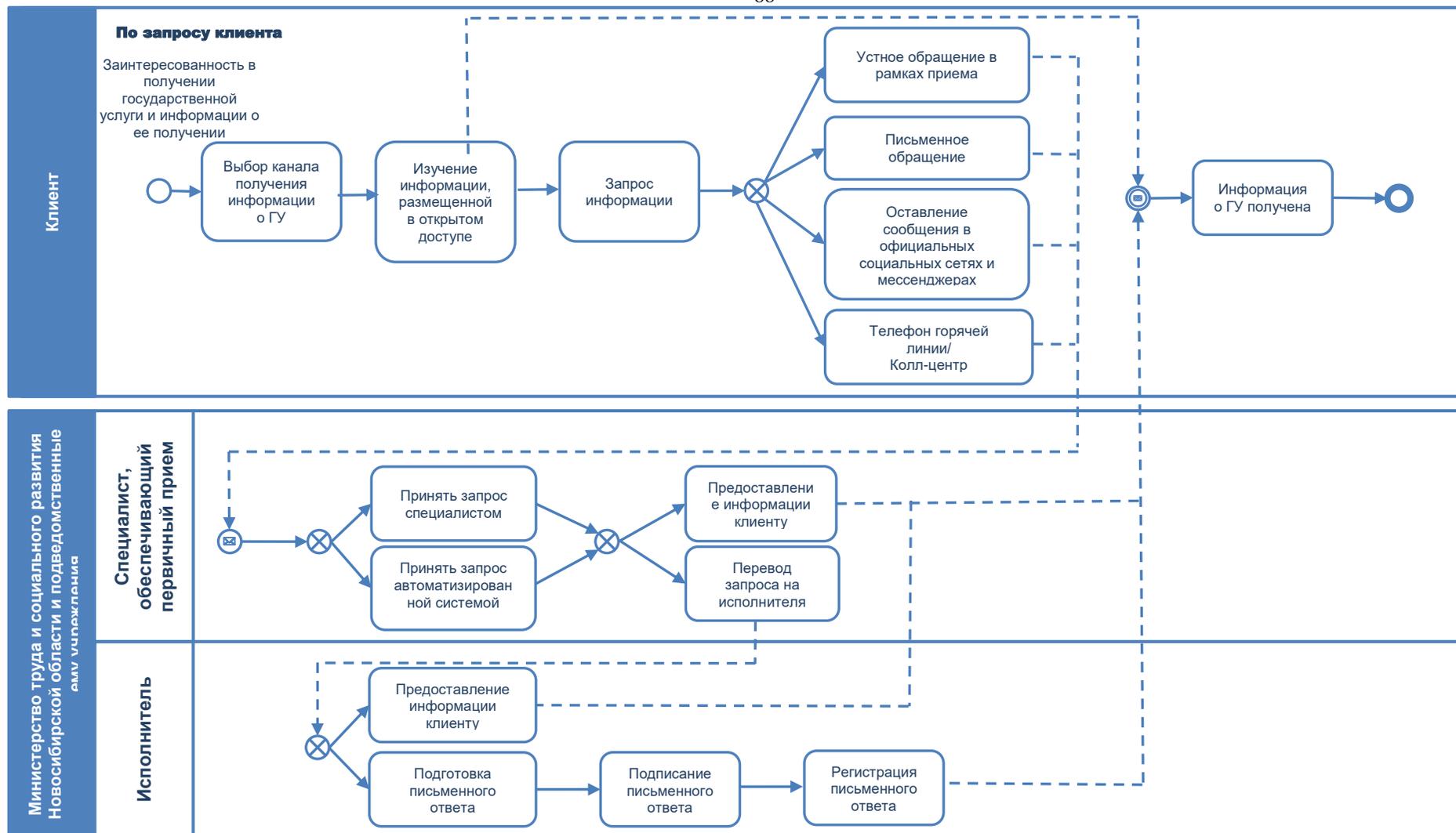
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Предоставление ежемесячной выплаты гражданам, имеющим ВИЧ-инфицированного ребенка» (ID: 11.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении ежемесячной выплаты гражданам, имеющим ВИЧ-инфицированного ребенка (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 19
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

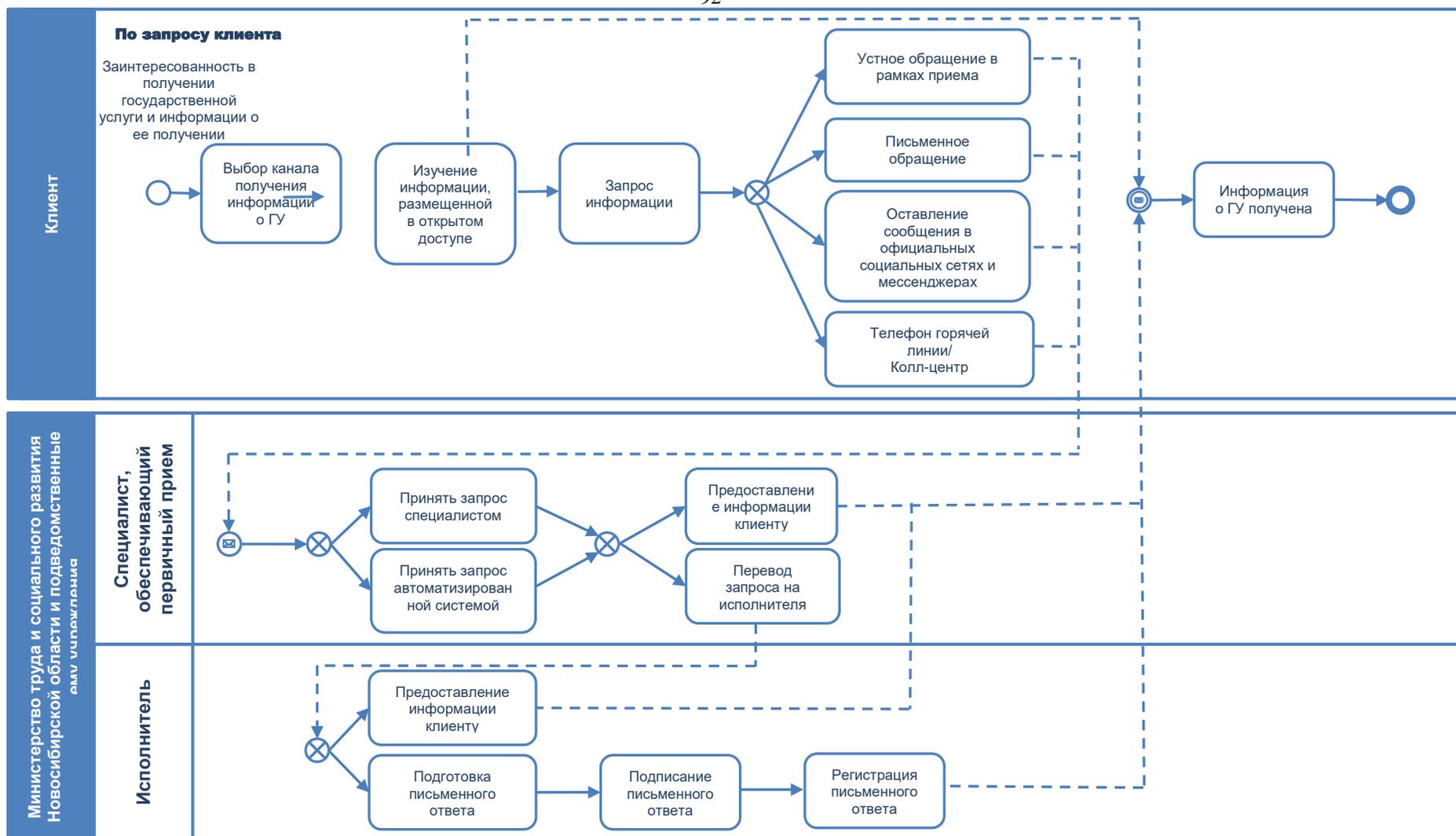
«Информирование о предоставлении государственной услуги

«Возмещение расходов на захоронение умершего (погибшего) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и
полного кавалера ордена Славы, умершего Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации и
полного кавалера ордена Трудовой Славы» (ID: 12.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о возмещении расходов на захоронение умершего (погибшего) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и полного кавалера ордена Славы, умершего Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации и полного кавалера ордена Трудовой Славы (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по

месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 20
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

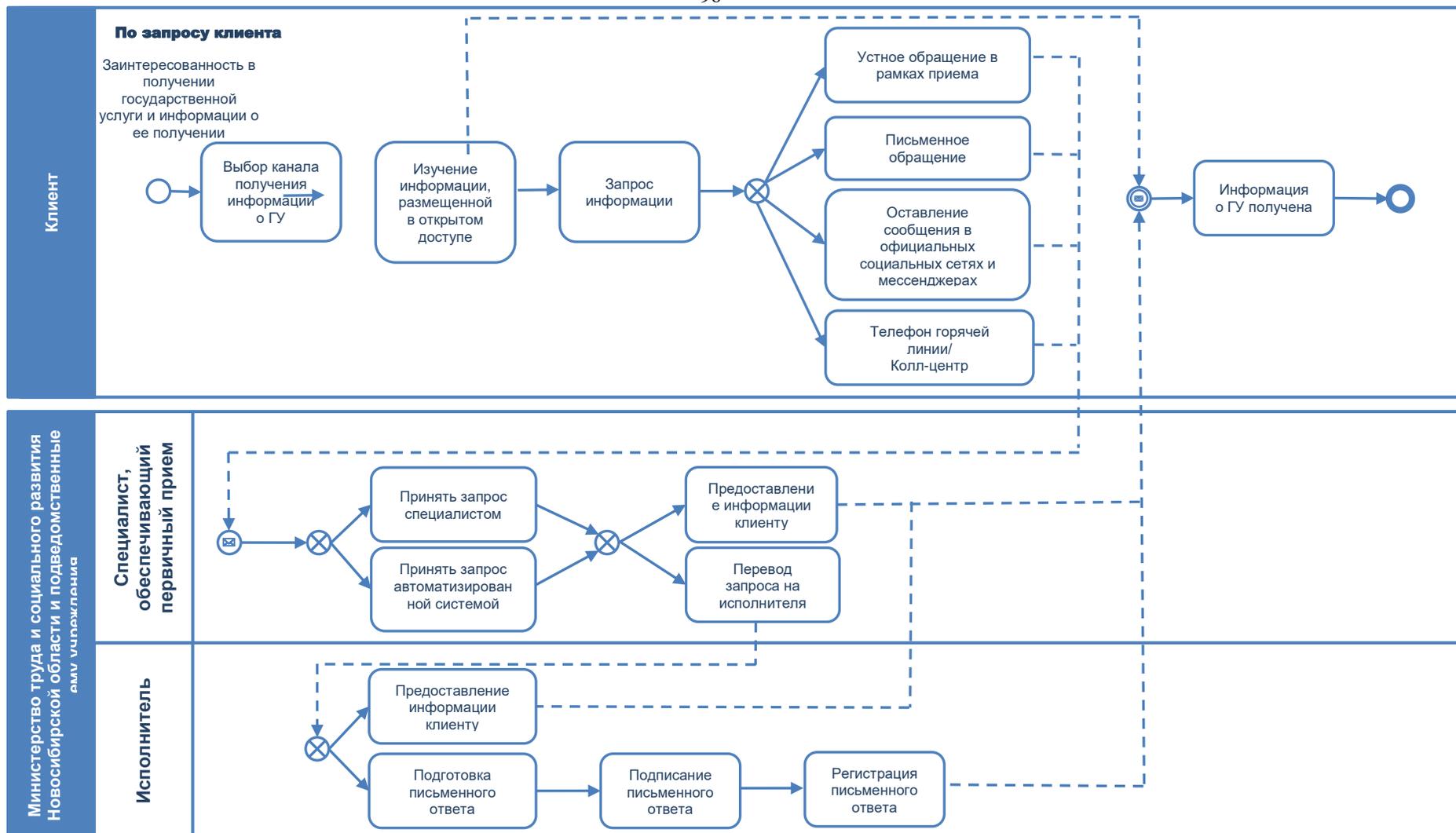
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги
«Назначение и выплата денежной компенсации за установку квартирного телефона лицам, подвергшимся политическим
репрессиям и признанным реабилитированными» (ID: 13.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате денежной компенсации за установку квартирного телефона лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 21
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

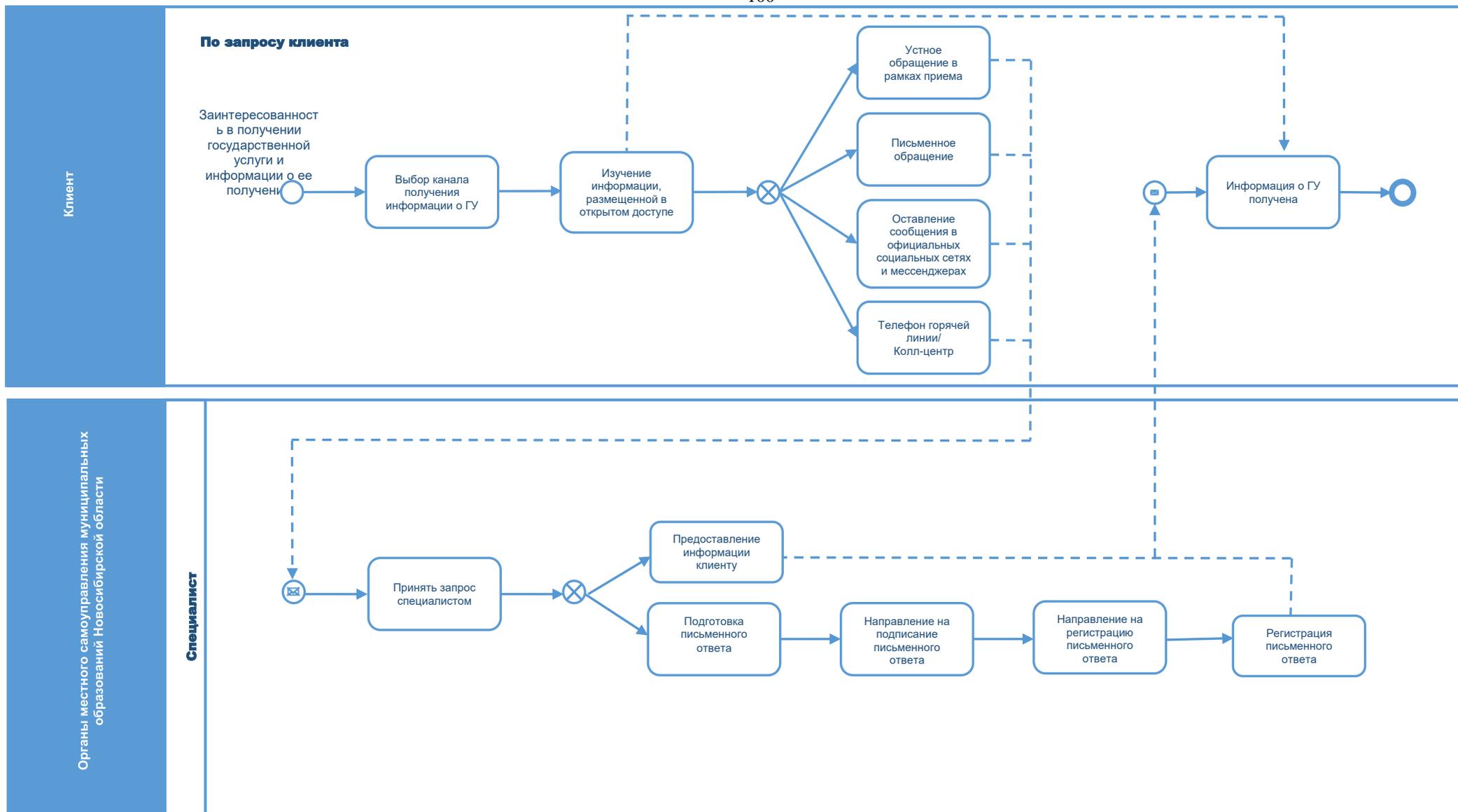
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими переданные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по объявлению несовершеннолетнего полностью дееспособным (эмансипированным)» (ID: 14.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
 - узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
 - в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 22
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

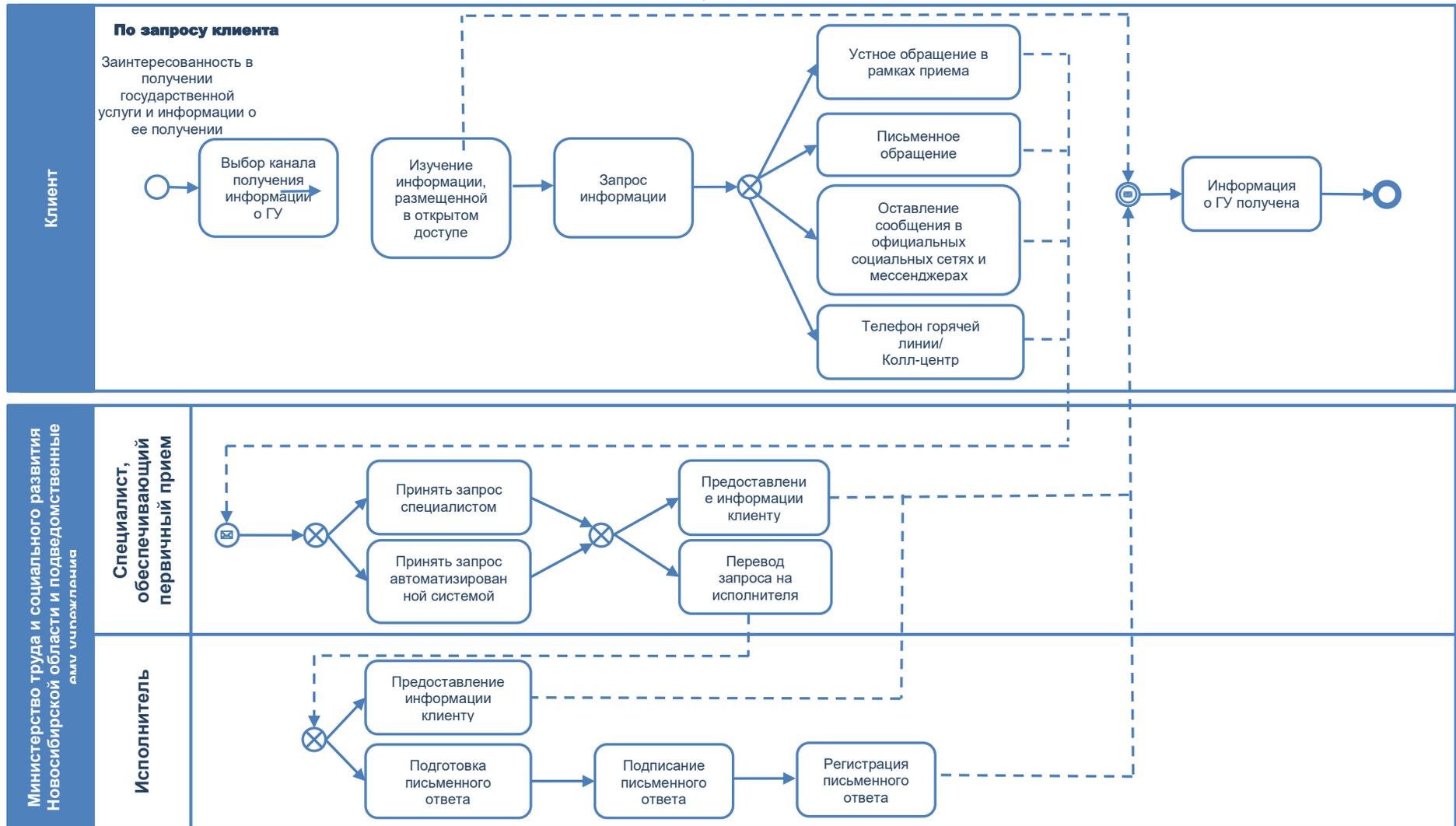
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Возмещение затрат, связанных с погребением умерших реабилитированных лиц» (ID: 15.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о возмещении затрат, связанных с погребением умерших реабилитированных лиц (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
 - через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 23
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

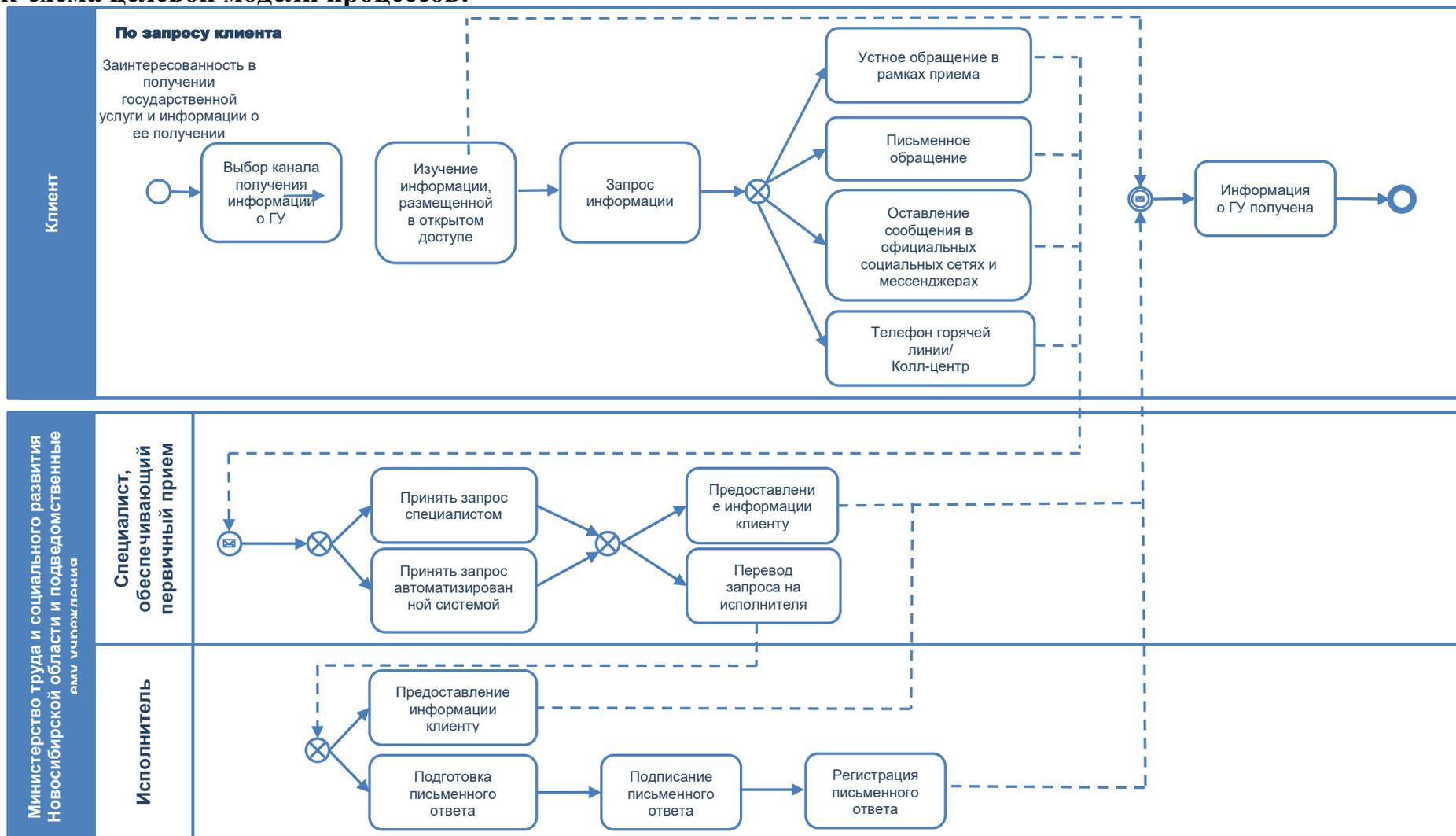
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Возмещение расходов на сооружение надгробия на могиле умершего (погибшего) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и полного кавалера ордена Славы, Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации и полного кавалера ордена Трудовой Славы» (ID: 16.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о возмещении расходов на сооружение надгробия на могиле умершего (погибшего) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и полного кавалера ордена Славы, Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации и полного кавалера ордена Трудовой Славы (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о

предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 24
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

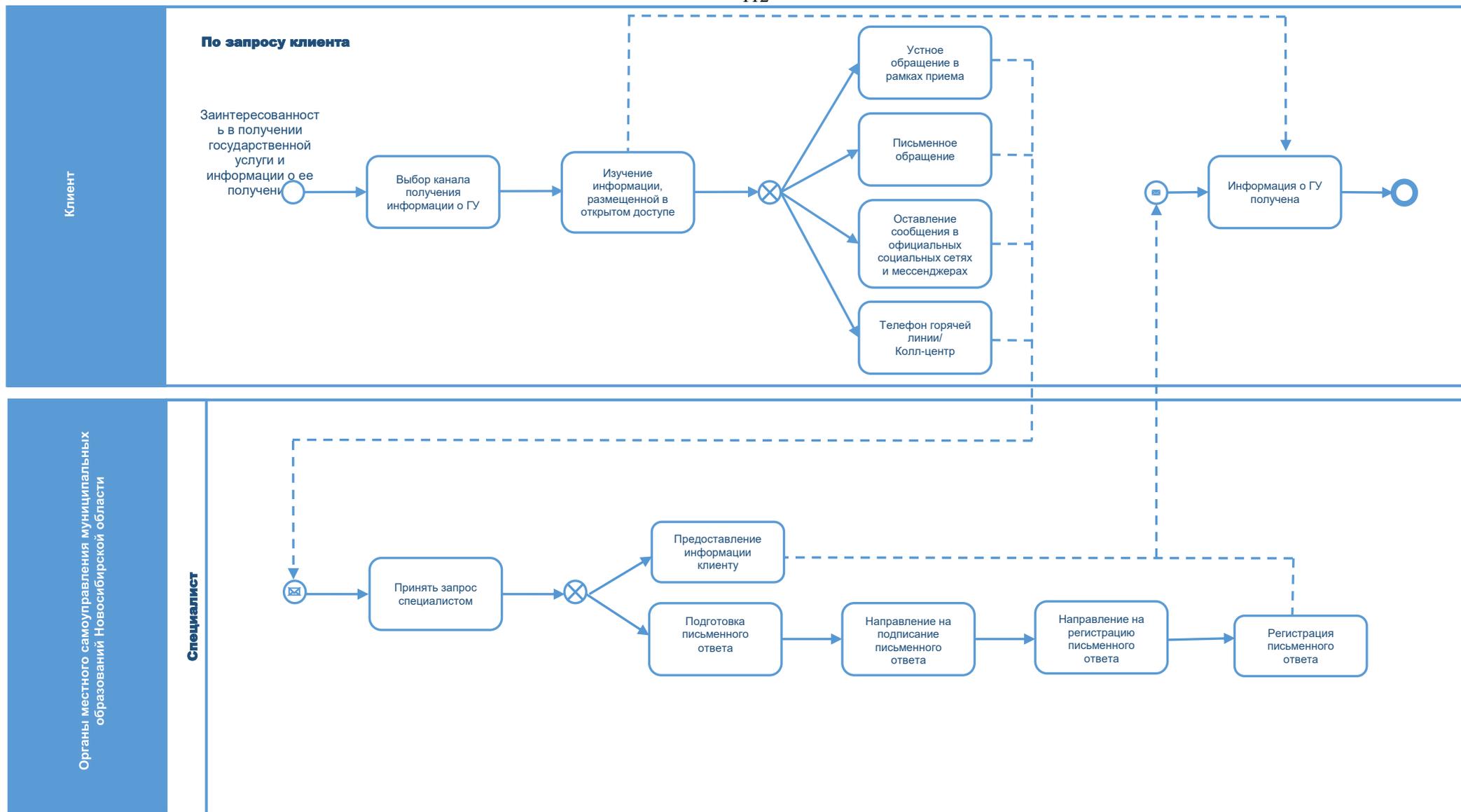
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача предварительного разрешения опекуну (опекунам), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего в возрасте до четырнадцати лет на совершение сделок по отчуждению, в том числе обмену или дарению имущества подопечного или ребенка, сдаче его внаем (в аренду), в безвозмездное пользование или в залог, сделок, влекущих отказ от принадлежащих подопечному или ребенку прав, раздел его имущества или выдел из него долей, а также любых других действий, влекущих уменьшение имущества подопечного или ребенка, а попечителю (попечителям), а также родителю (родителям) несовершеннолетнего старше четырнадцати лет на дачу согласия на совершение таких сделок, а также по выдаче предварительного разрешения на распоряжение доходом подопечного или ребенка, за исключением доходов, которыми он вправе распоряжаться самостоятельно в соответствии с гражданским законодательство» (ID: 17.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
 - узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
 - в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

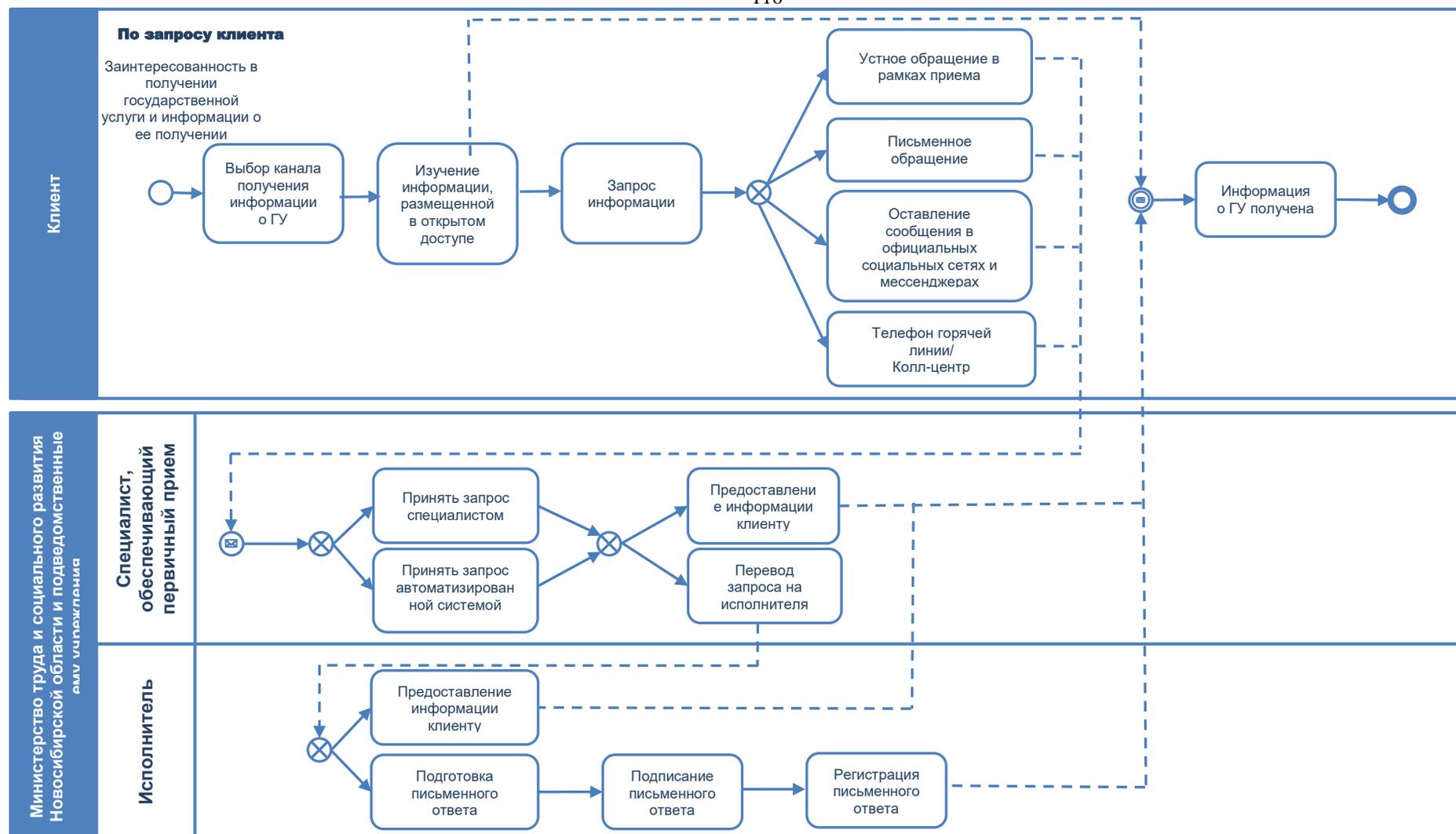
Приложение № 25
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны» (ID: 18.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
 - через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 26
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

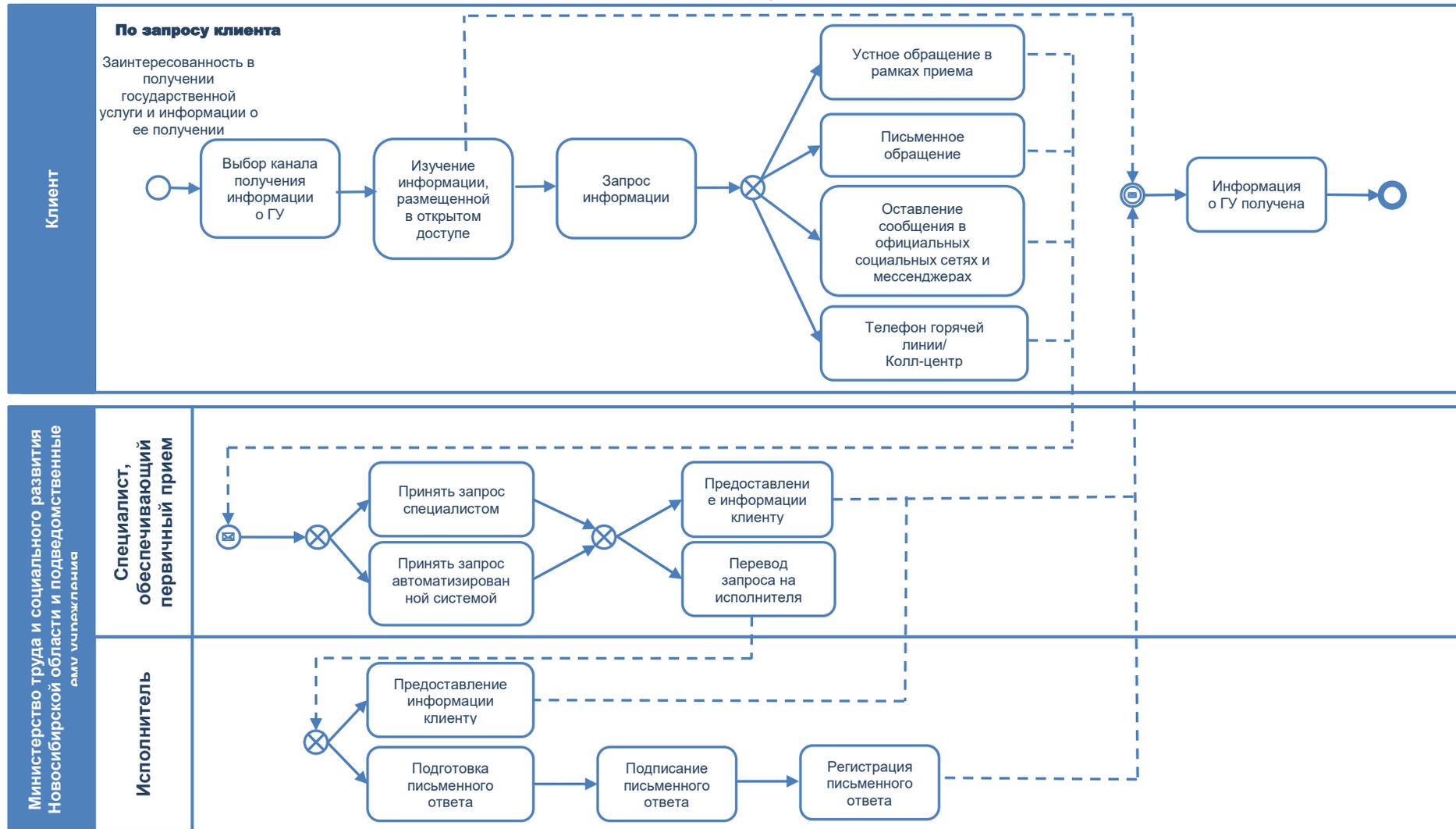
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача удостоверения инвалида Великой Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы» (ID: 19.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выдаче удостоверения инвалида Великой Отечественной войны или удостоверения инвалида о праве на льготы (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;

- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;

- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;

- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону)

специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

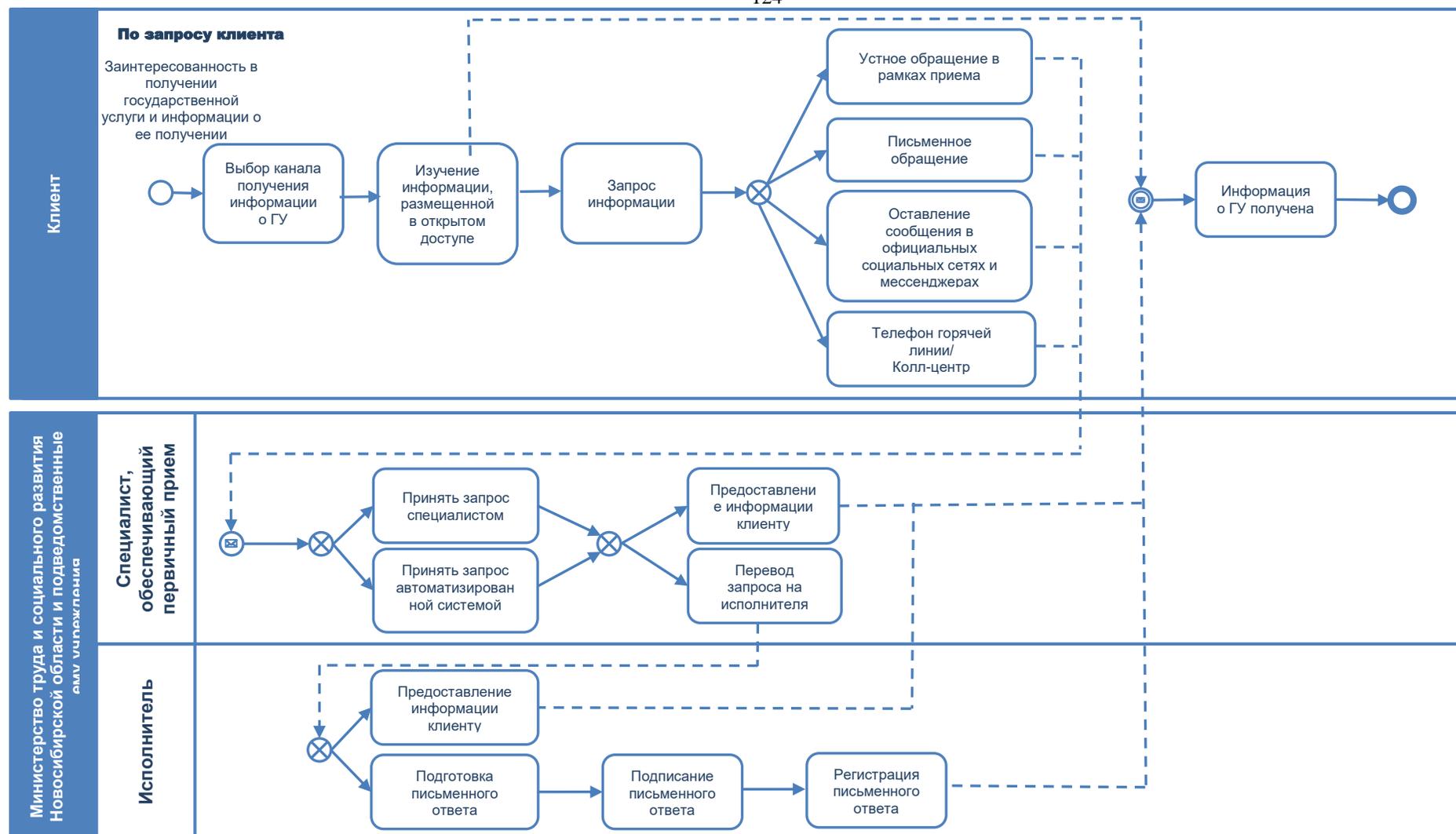
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 27
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги Выплата единовременного пособия в случае смерти (гибели) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или полного кавалера ордена Славы»
(ID: 20.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выплате единовременного пособия в случае смерти (гибели) Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или полного кавалера ордена Славы (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

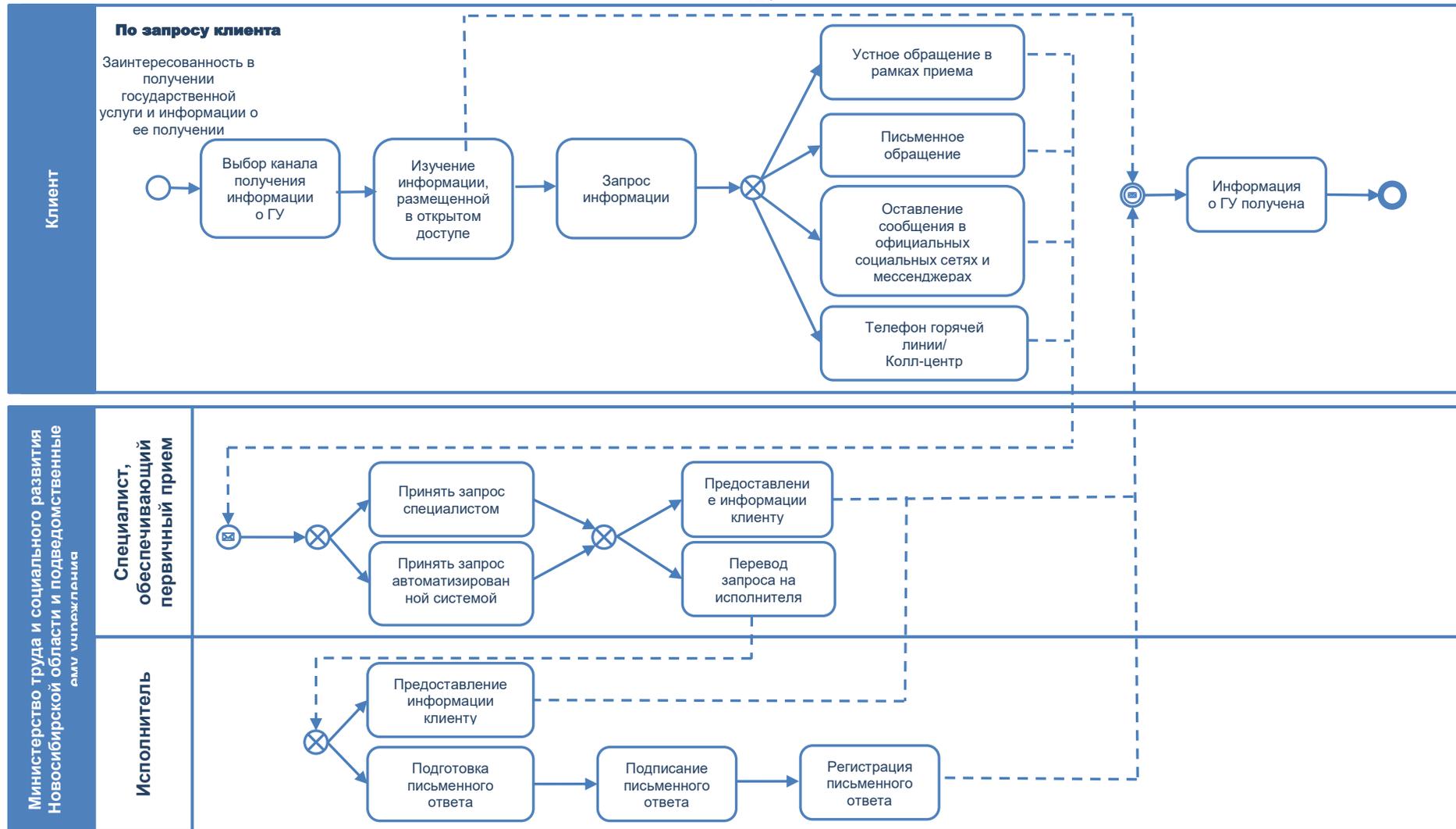
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 28
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выплата единовременного пособия гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений» (ID: 21.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выплате единовременного пособия гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

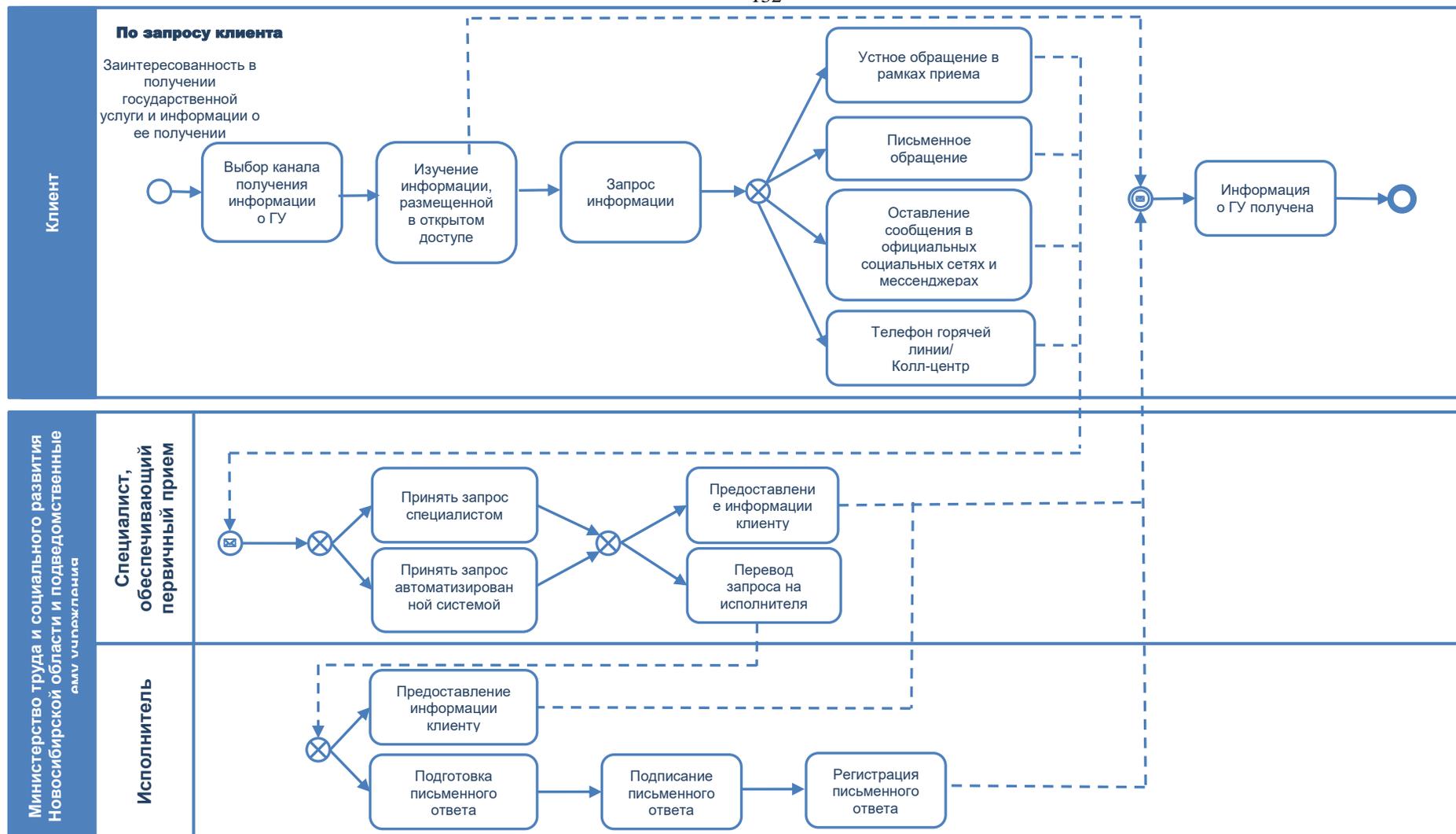
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 29
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выплата ежемесячной денежной компенсации расходов на автомобильное топливо отдельным категориям граждан» (ID: 22.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выплате ежемесячной денежной компенсации расходов на автомобильное топливо отдельным категориям граждан (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства;
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

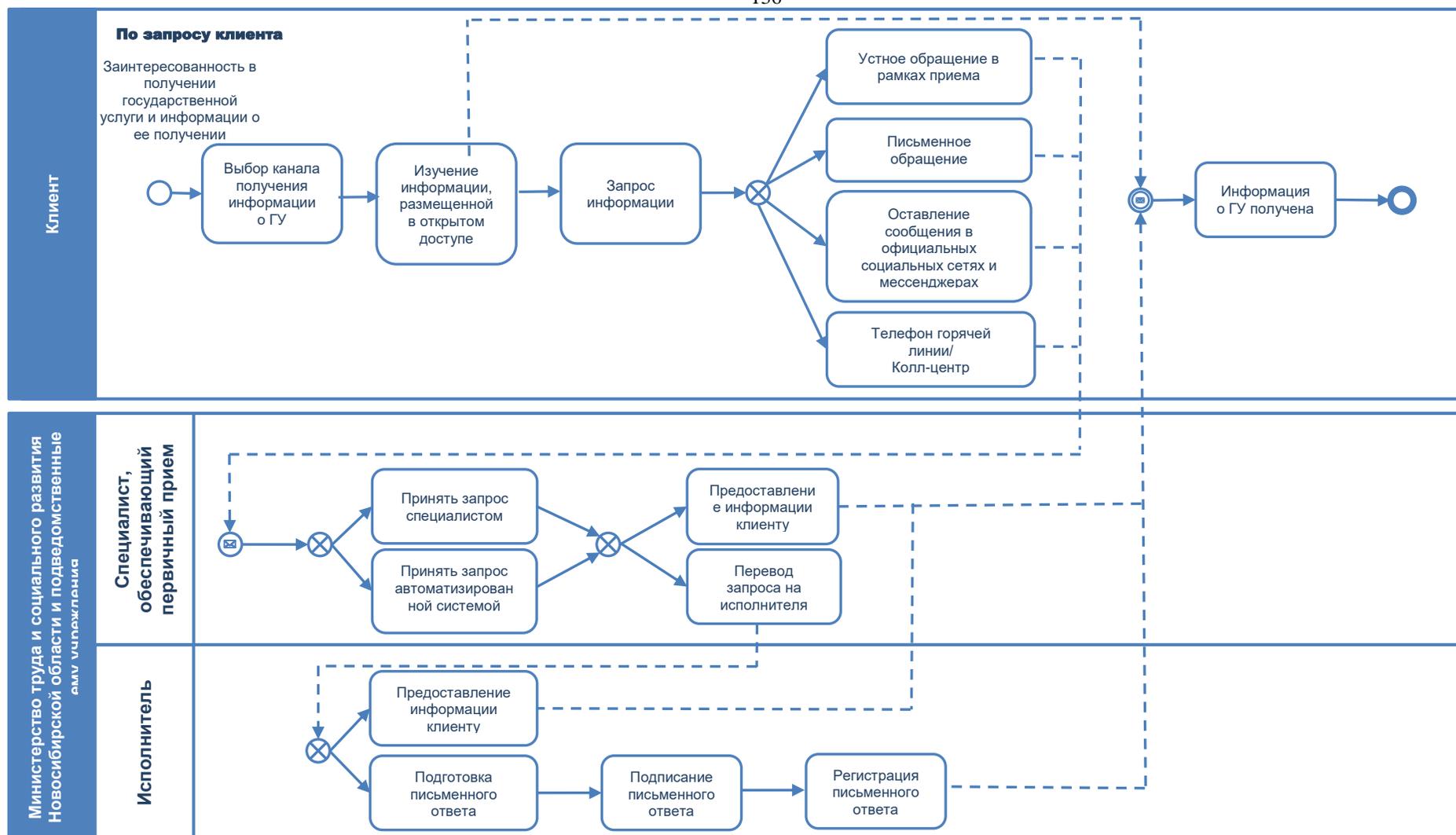
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 30
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Ежемесячная денежная компенсация гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений»
(ID: 23.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

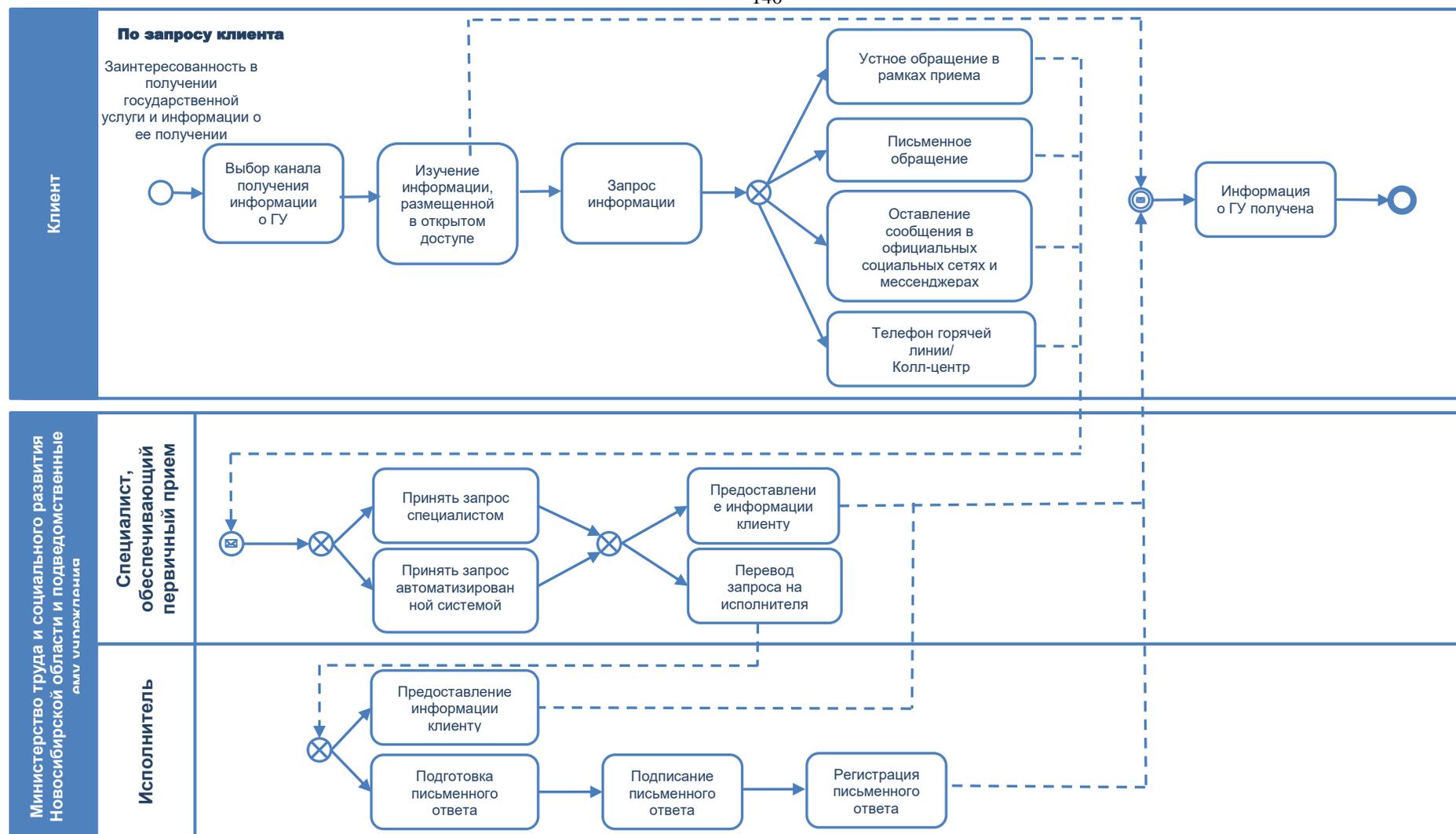
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 31
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выплата компенсации расходов на оплату пользования домашним телефоном отдельным категориям граждан»
(ID: 24.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выплате компенсации расходов на оплату пользования домашним телефоном отдельным категориям граждан (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

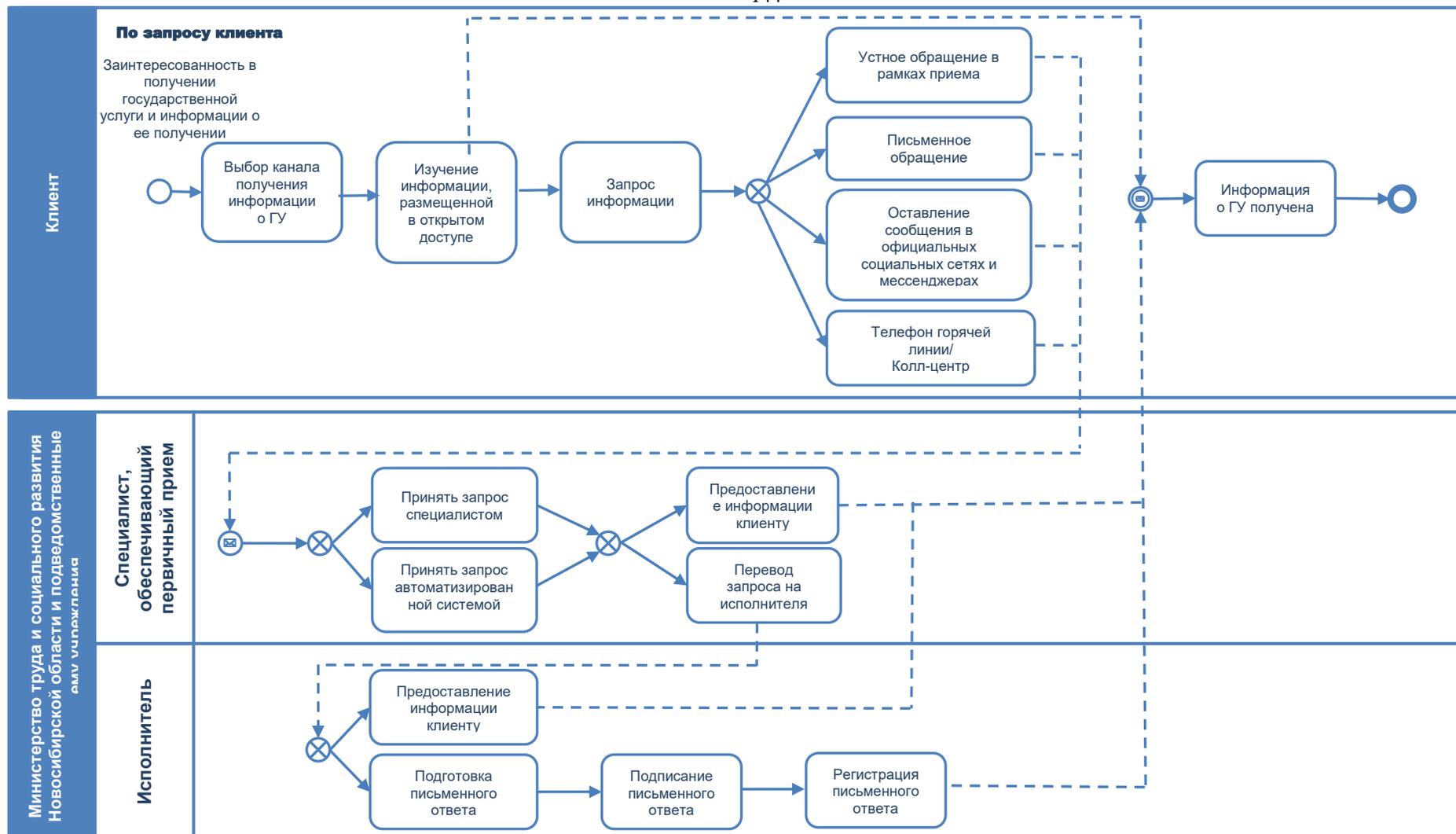
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 32
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги
«Компенсация части расходов на проведение кадастровых работ отдельным категориям граждан, проживающих на
территории Новосибирской области» (ID: 25.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о компенсации части расходов на проведение кадастровых работ отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

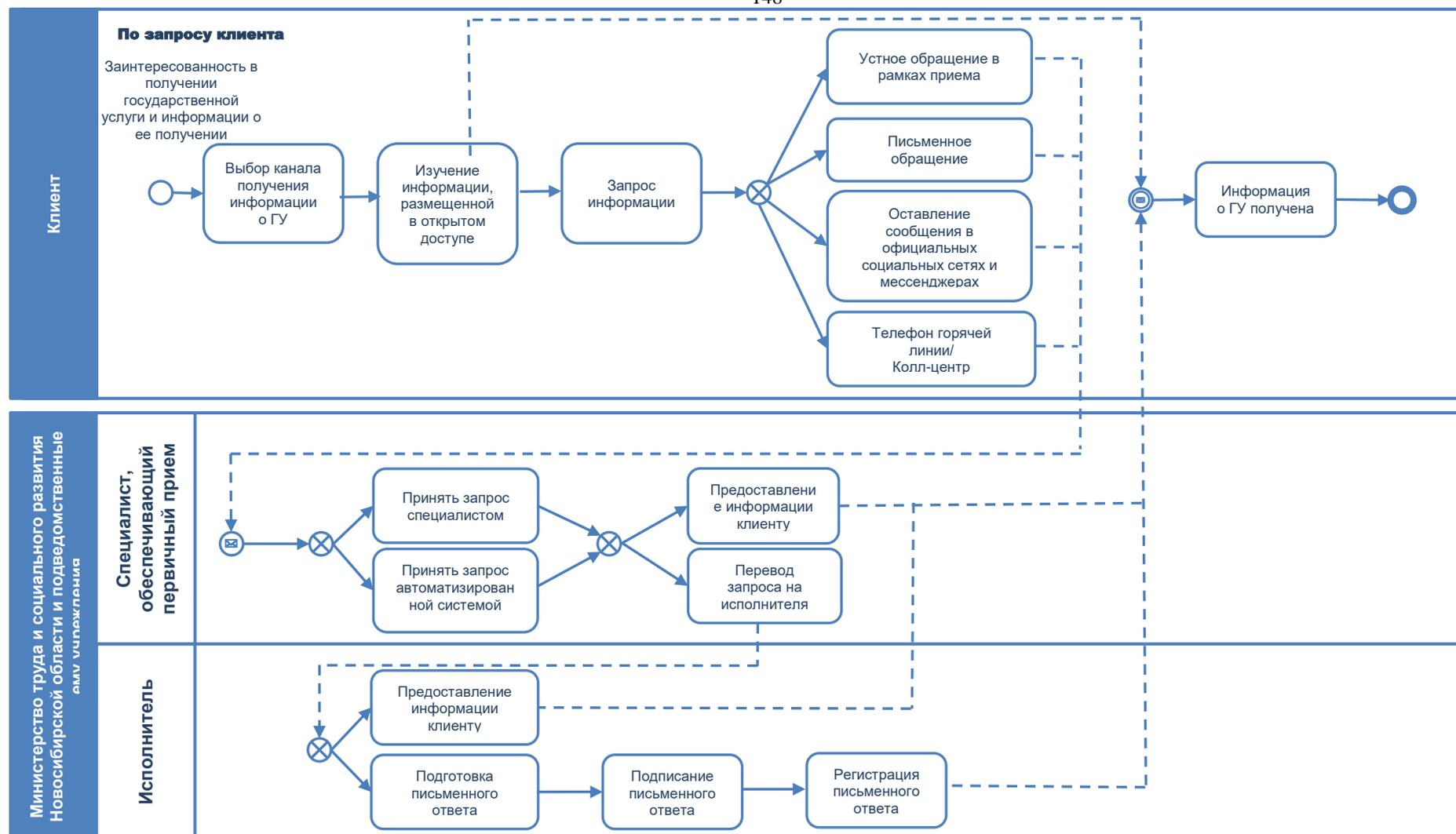
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 33
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Назначение и выплата единовременных денежных
пособий родителям и вдовам (вдовцам) погибших участников боевых действий» (ID: 26.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате единовременных денежных пособий родителям и вдовам (вдовцам) погибших участников боевых действий» (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

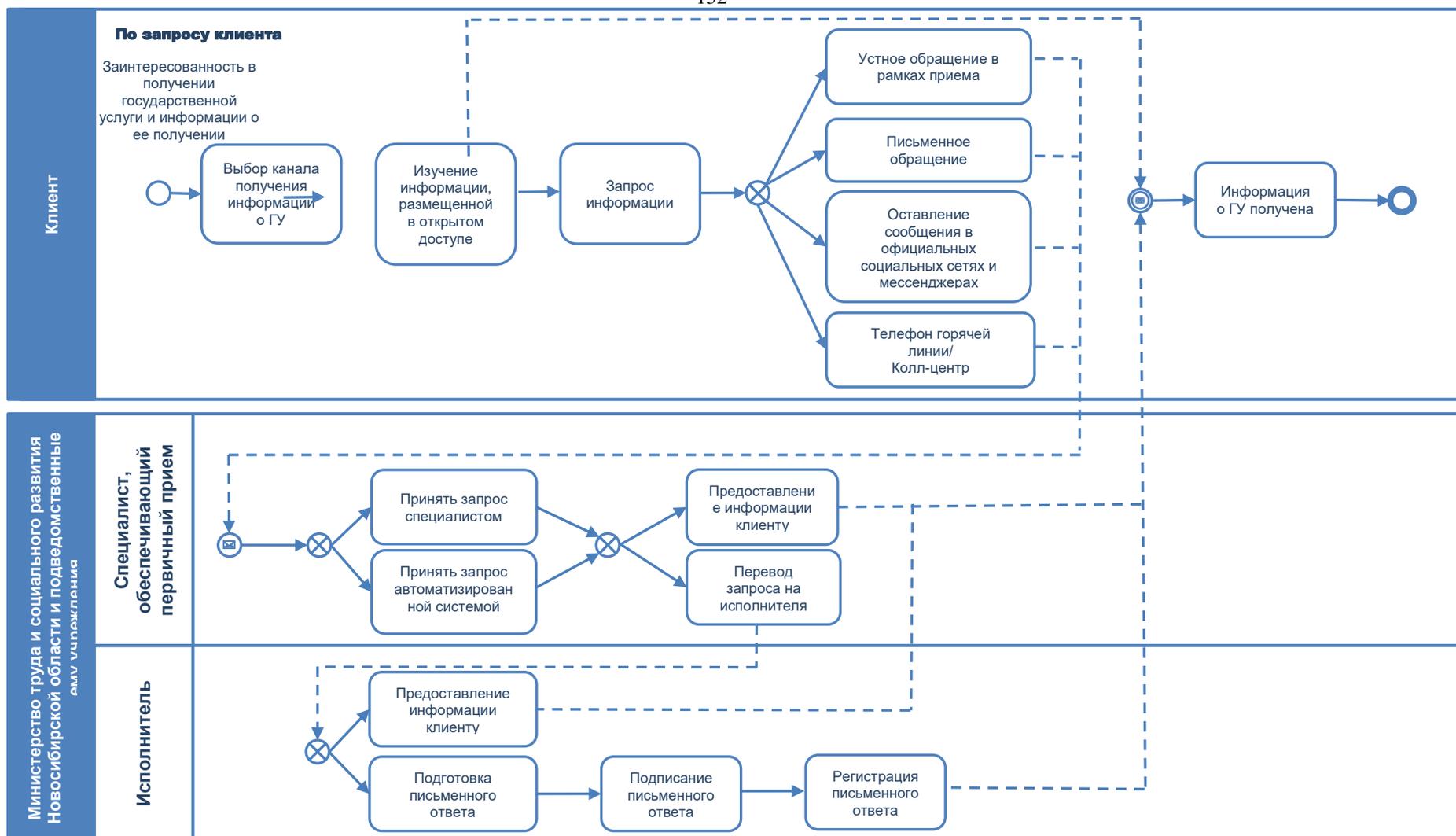
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 34
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги
«Назначение и выплата ежемесячного денежного пособия лицам, ставшим инвалидами вследствие ранения, контузии
или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы в ходе боевых действий»
(ID: 27.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате ежемесячного денежного пособия лицам, ставшим инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы в ходе боевых действий (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по

месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

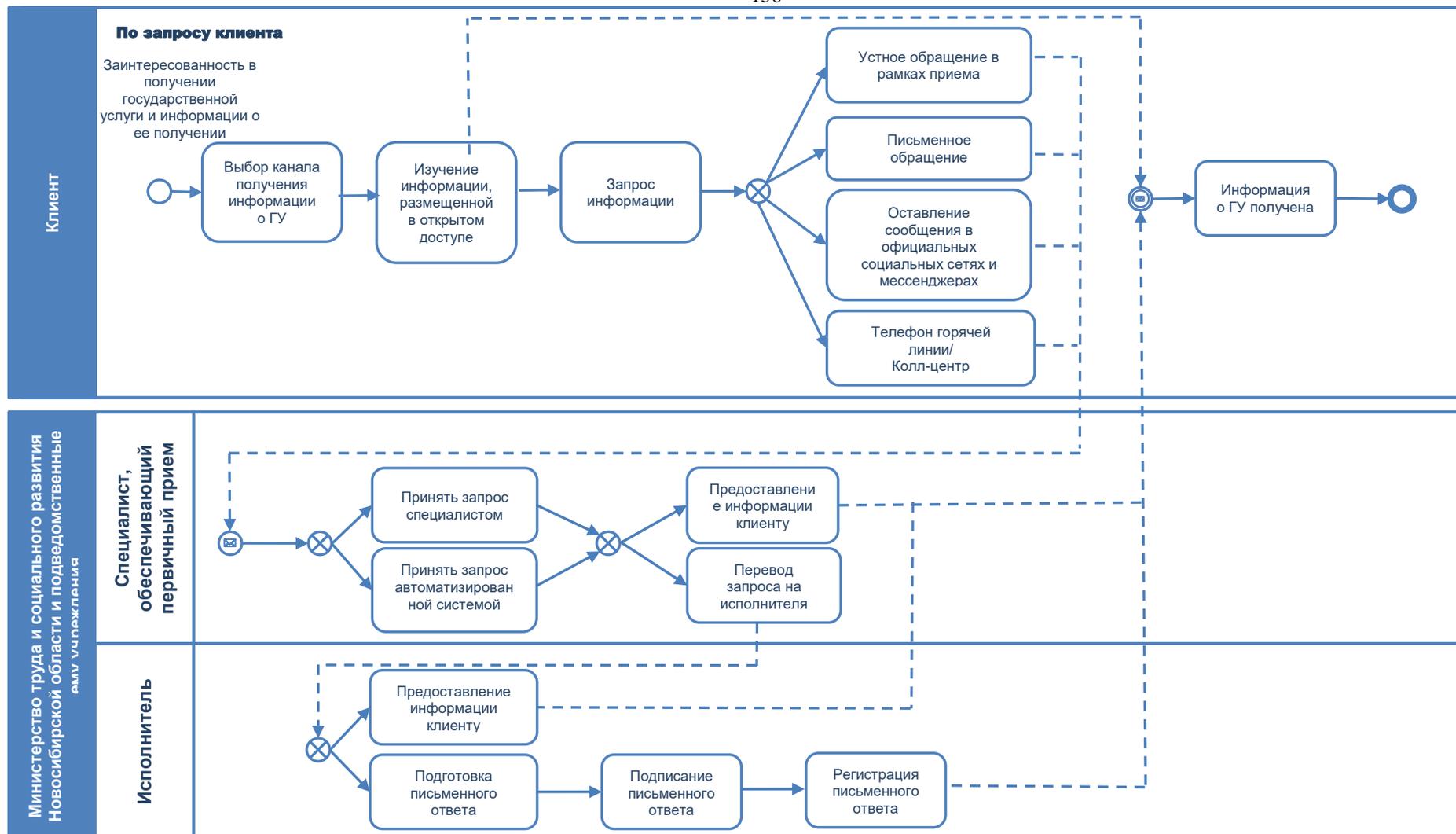
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 35
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» (ID: 28.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате ежемесячной денежной выплаты гражданам, потерявшим родителей в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

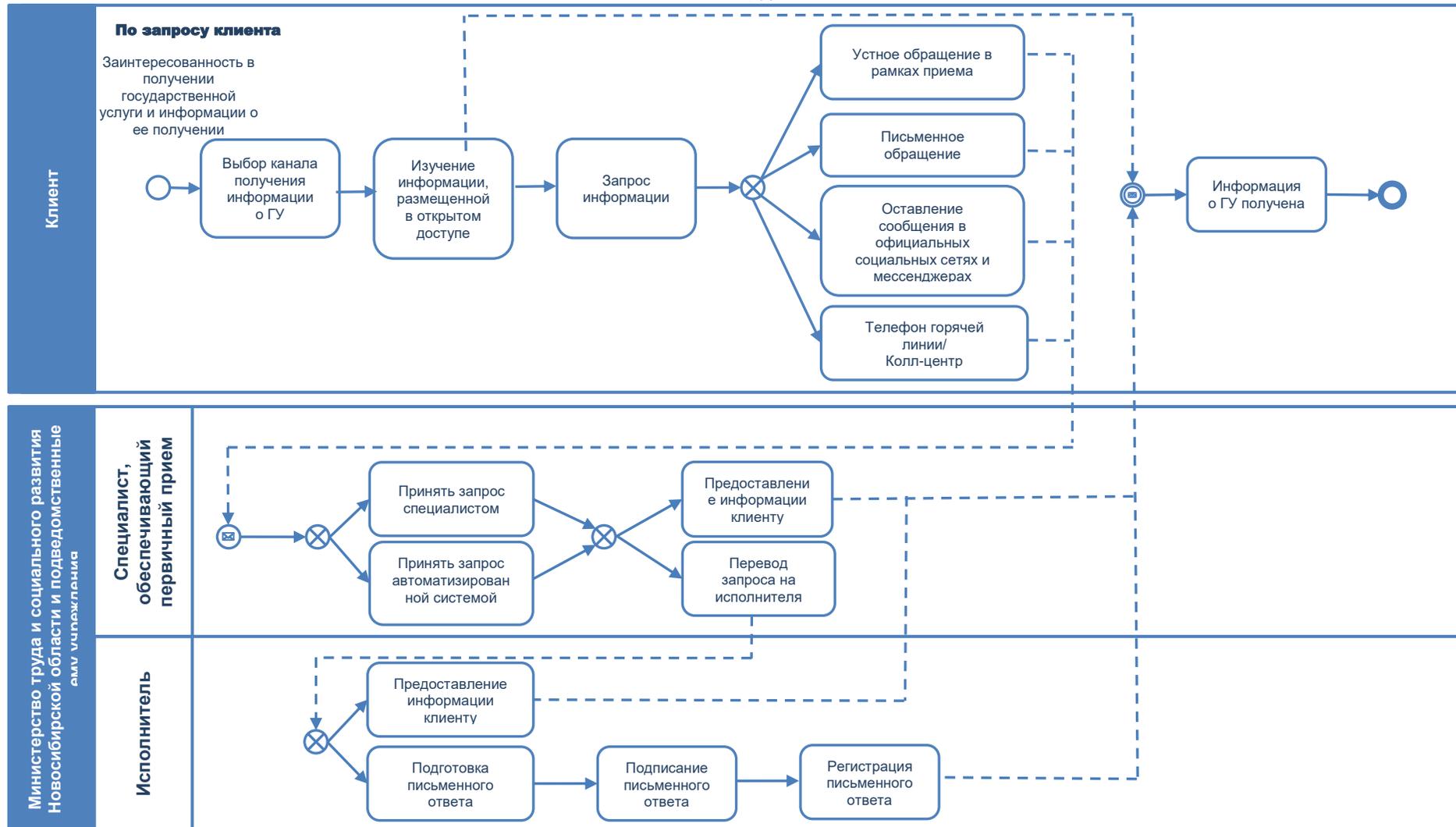
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 36
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение и выплата
ежемесячных денежных пособий детям и каждому
из родителей погибших участников боевых действий» (ID: 29.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате ежемесячных денежных пособий детям и каждому из родителей погибших участников боевых действий (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

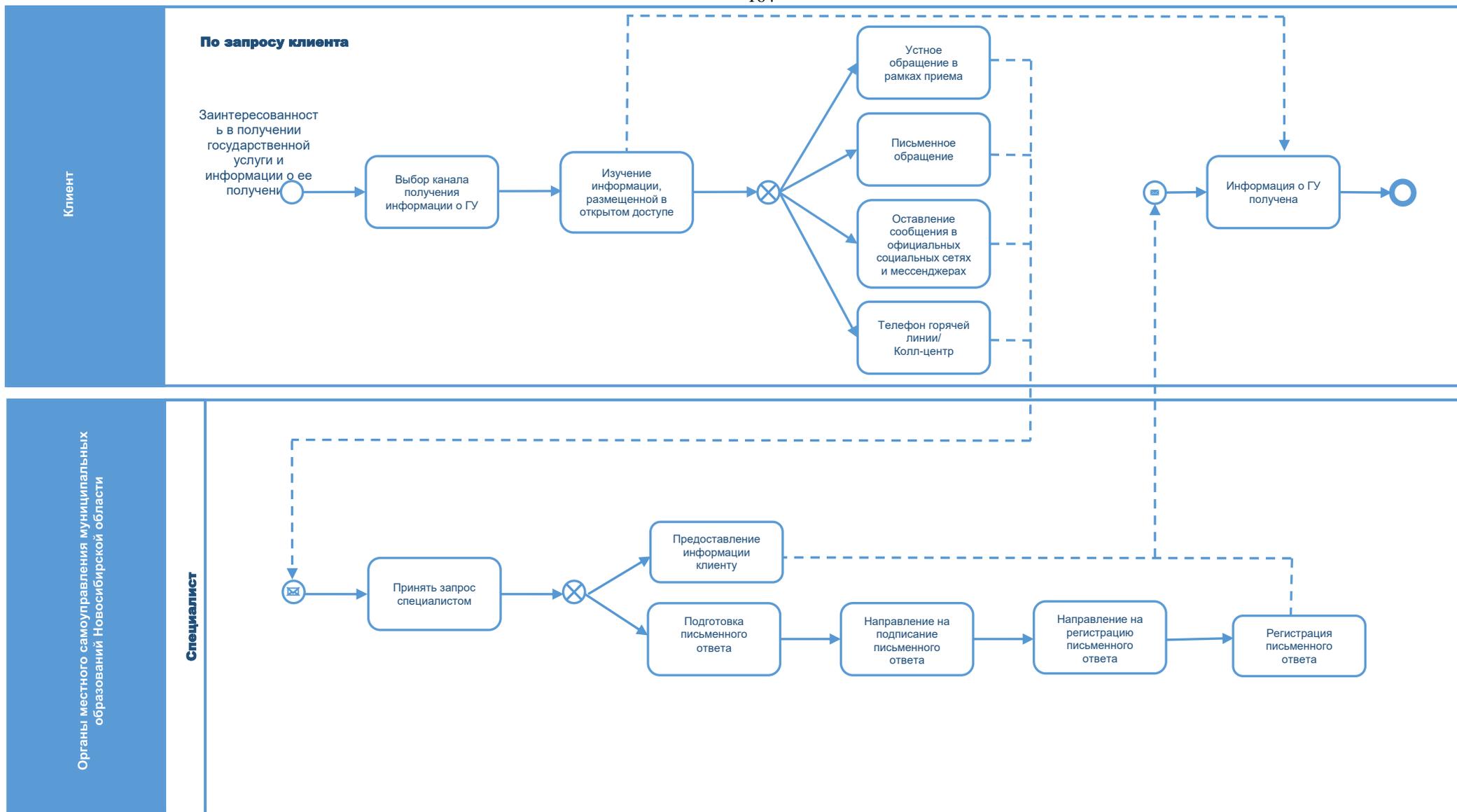
Приложение № 37
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Ознакомление гражданина, выразившего желание принять ребенка на воспитание в свою семью, с находящимися в региональном банке данных о детях сведениями о детях, соответствующих его пожеланиям»» (ID: 30.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях.

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично в министерство.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист управления семейной политики и защиты прав детей министерства, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении,

поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

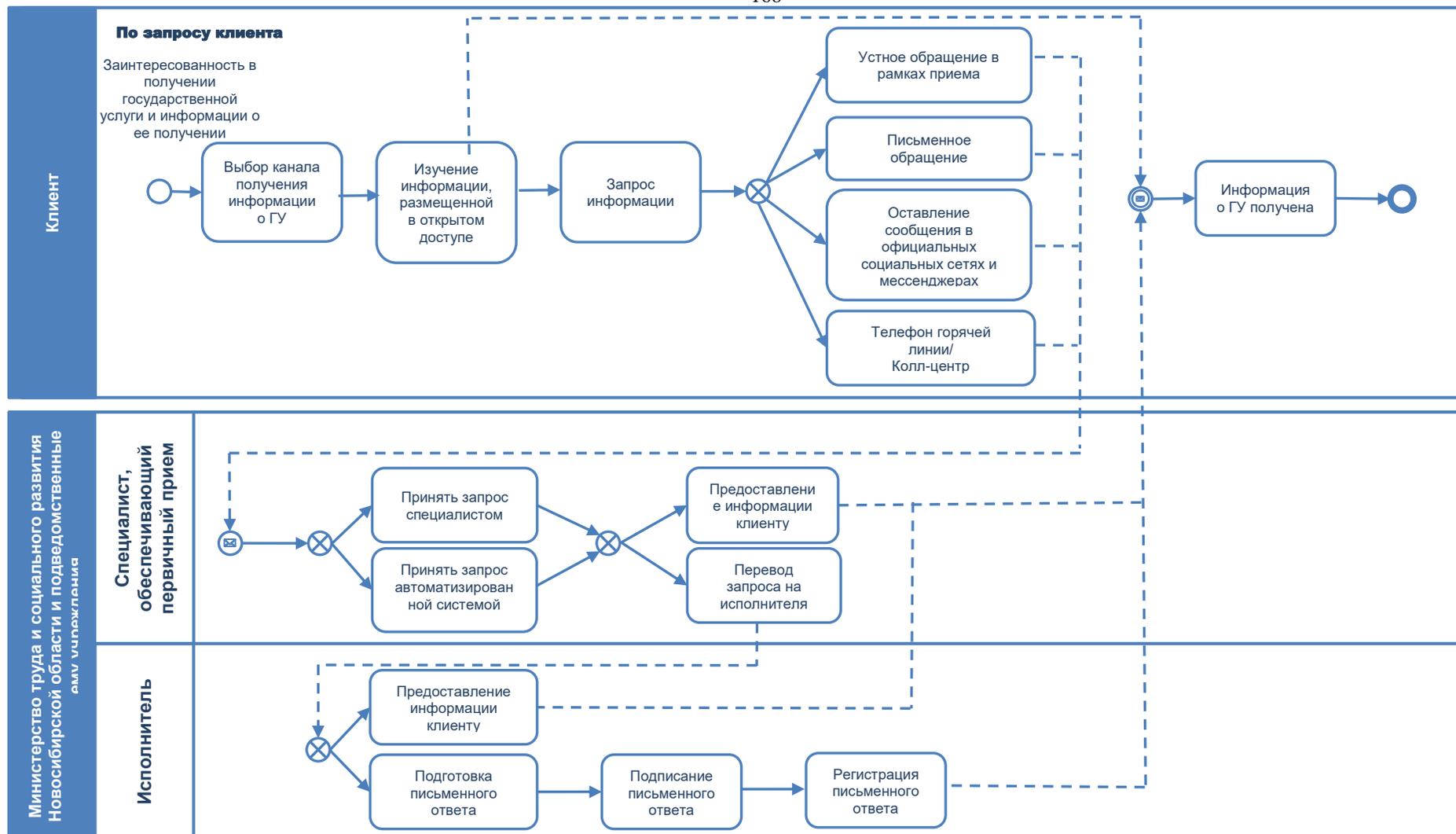
Приложение № 38
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Оказание государственной поддержки молодым семьям в форме предоставления за счет средств областного бюджета Новосибирской области денежной выплаты на оплату за присмотр и уход за детьми в дошкольных образовательных организациях Новосибирской области» (ID: 31.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации об оказании государственной поддержки молодым семьям в форме предоставления за счет средств областного бюджета Новосибирской области денежной выплаты на оплату за присмотр и уход за детьми в дошкольных образовательных организациях Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по

месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

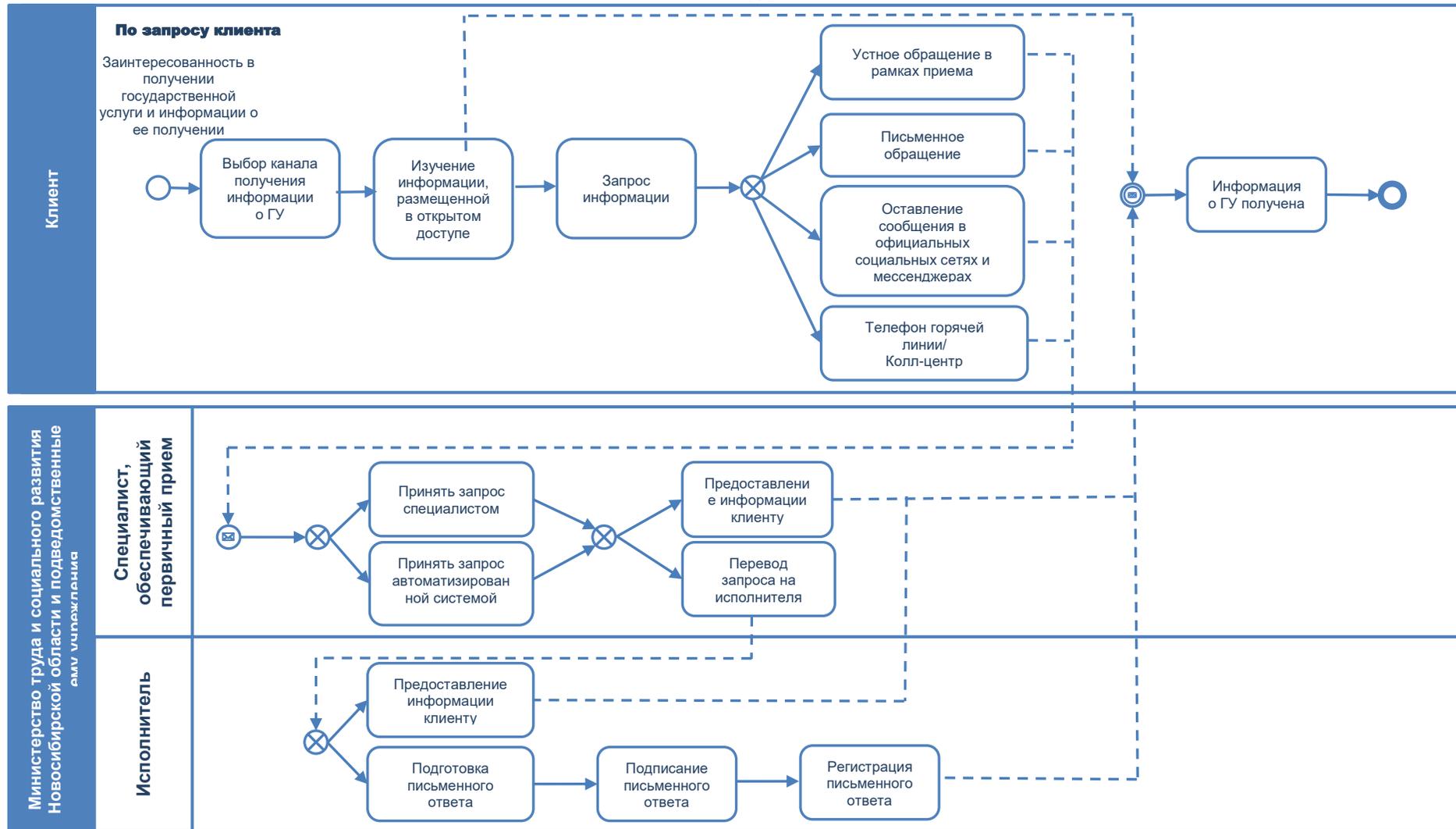
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 39
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты отдельным категориям граждан, имеющих право на меры социальной поддержки, в Новосибирской области» (ID: 32.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении единовременной денежной выплаты отдельным категориям граждан, имеющих право на меры социальной поддержки, в Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

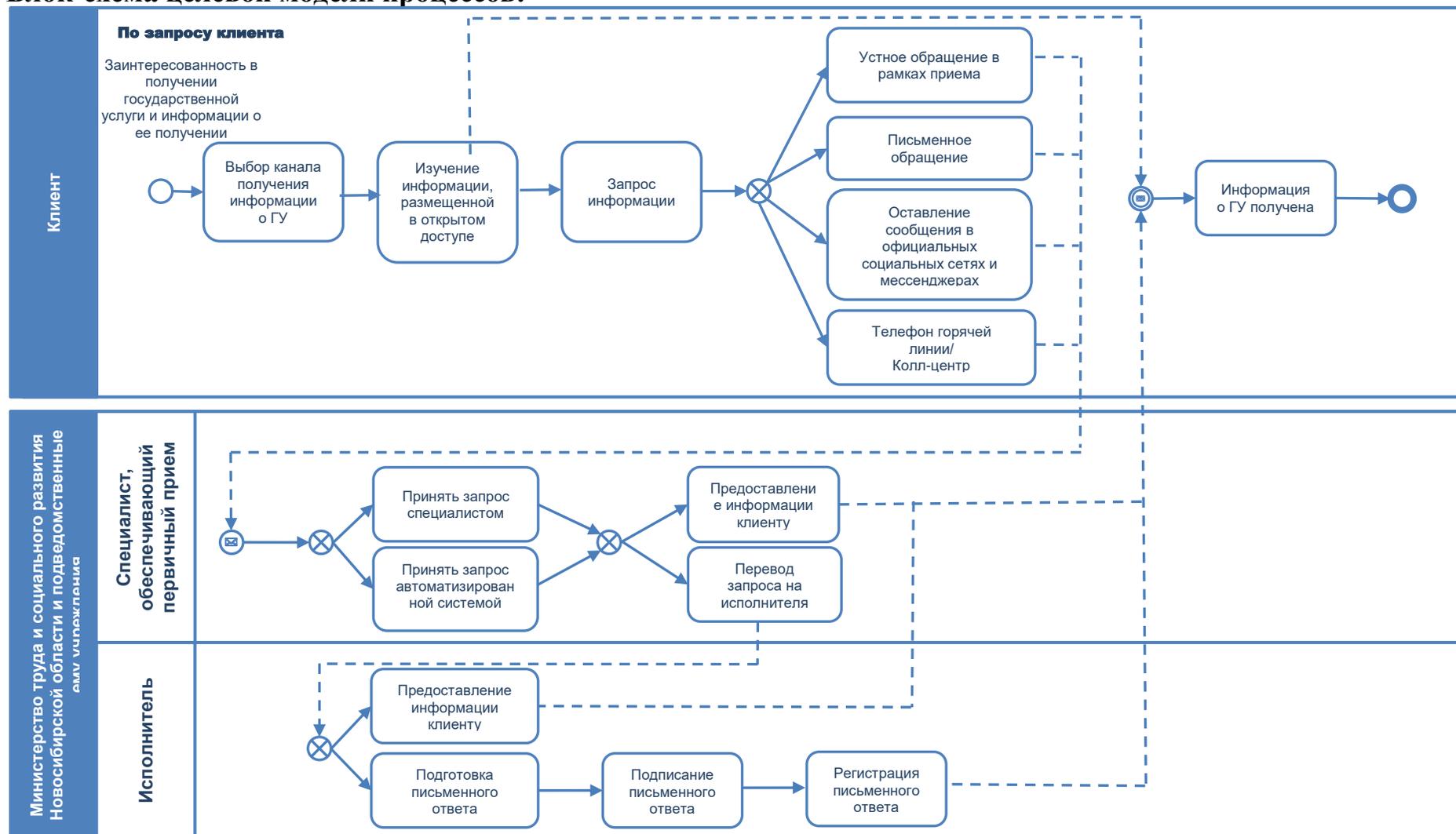
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 40
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в
Новосибирской области» (ID: 33.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

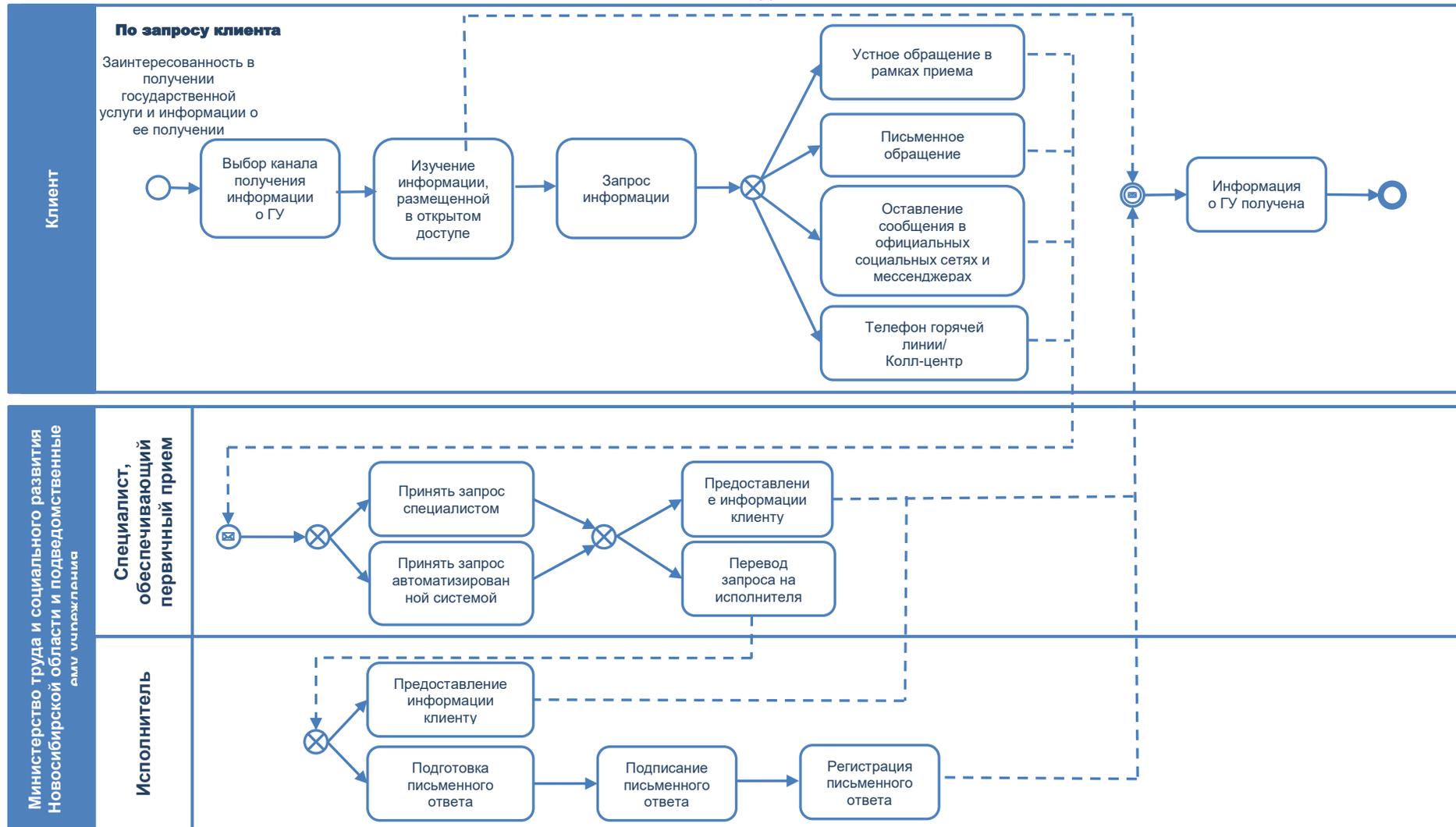
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 41
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Предоставление ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида»
(ID: 34.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении ежемесячной социальной выплаты гражданам, имеющим ребенка-инвалида (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

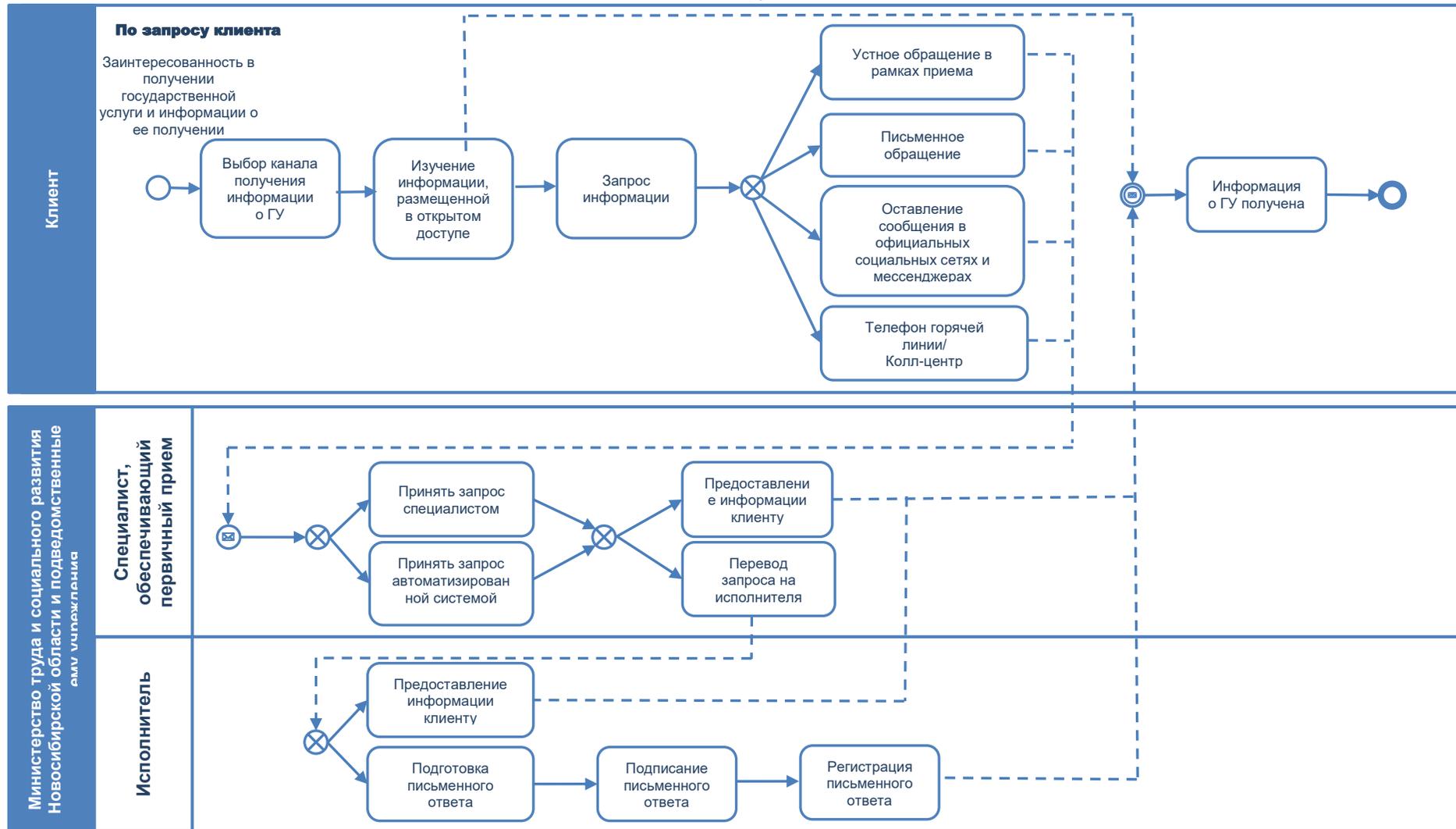
Приложение № 42
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (ID: 35.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

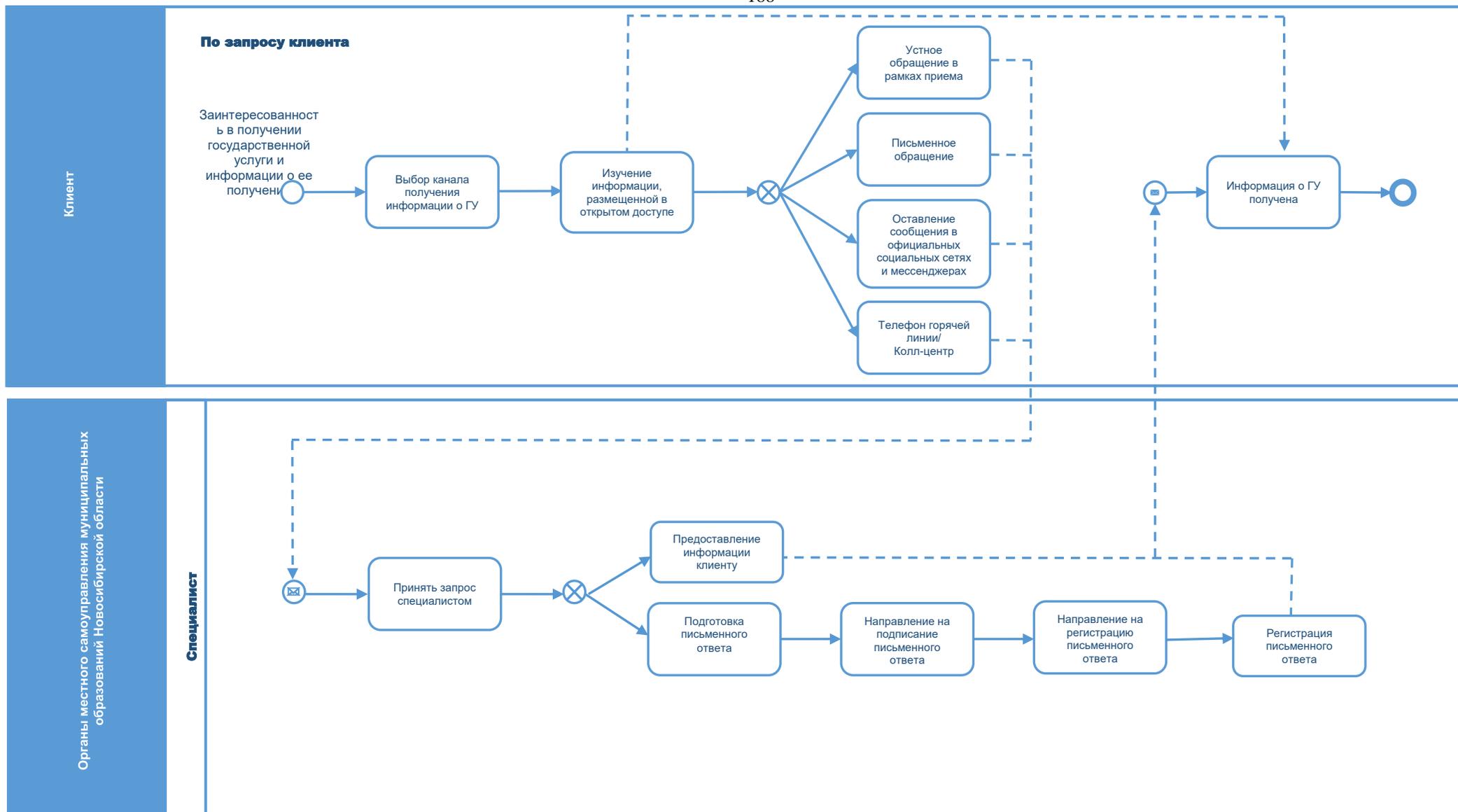
Приложение № 43
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Учет и подбор граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями
совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан»»
(ID: 37.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
 - узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
 - в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

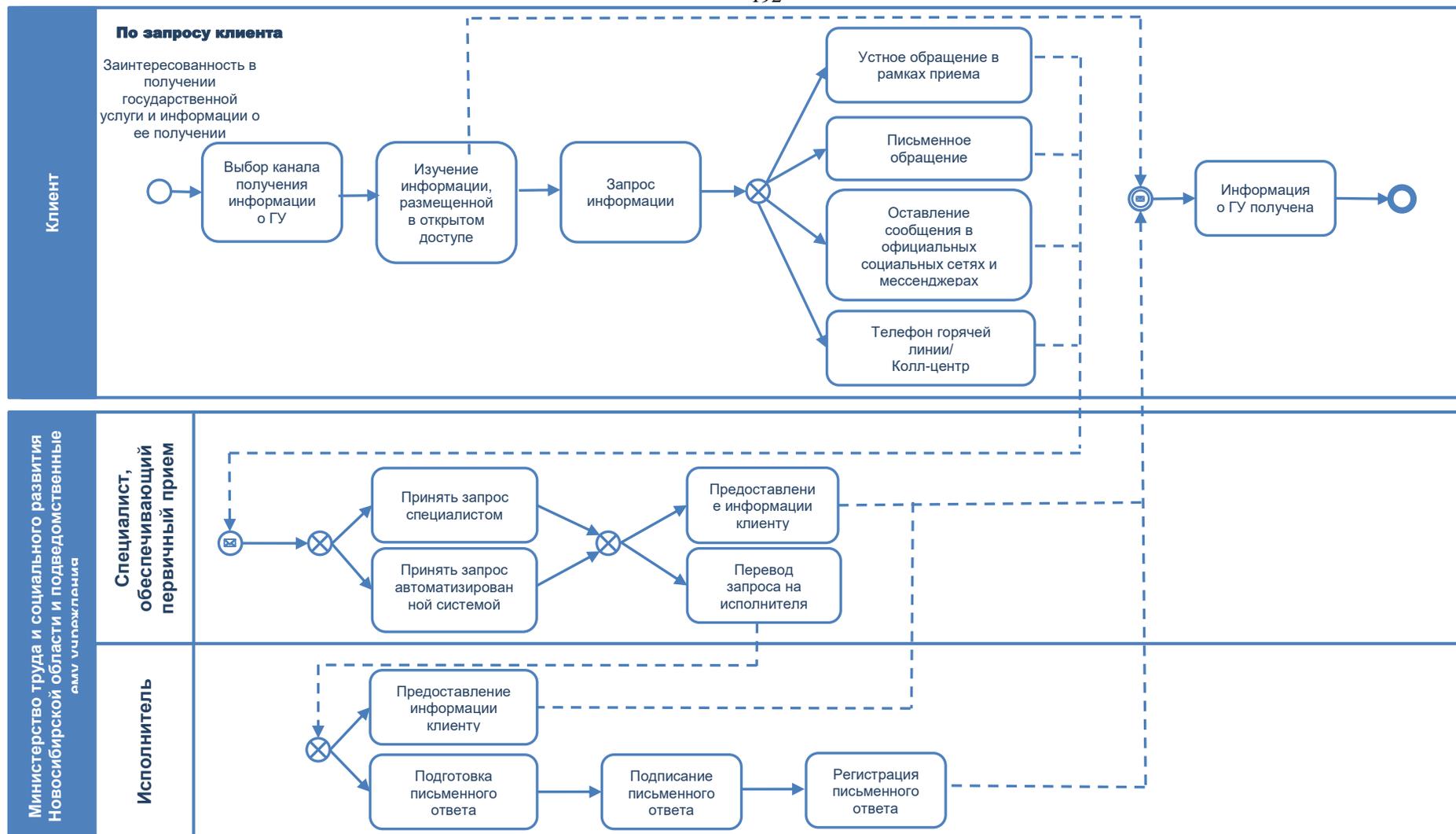
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 44
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты взамен земельного участка для
индивидуального жилищного строительства» (ID: 38.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении единовременной денежной выплаты взамен земельного участка для индивидуального жилищного строительства (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

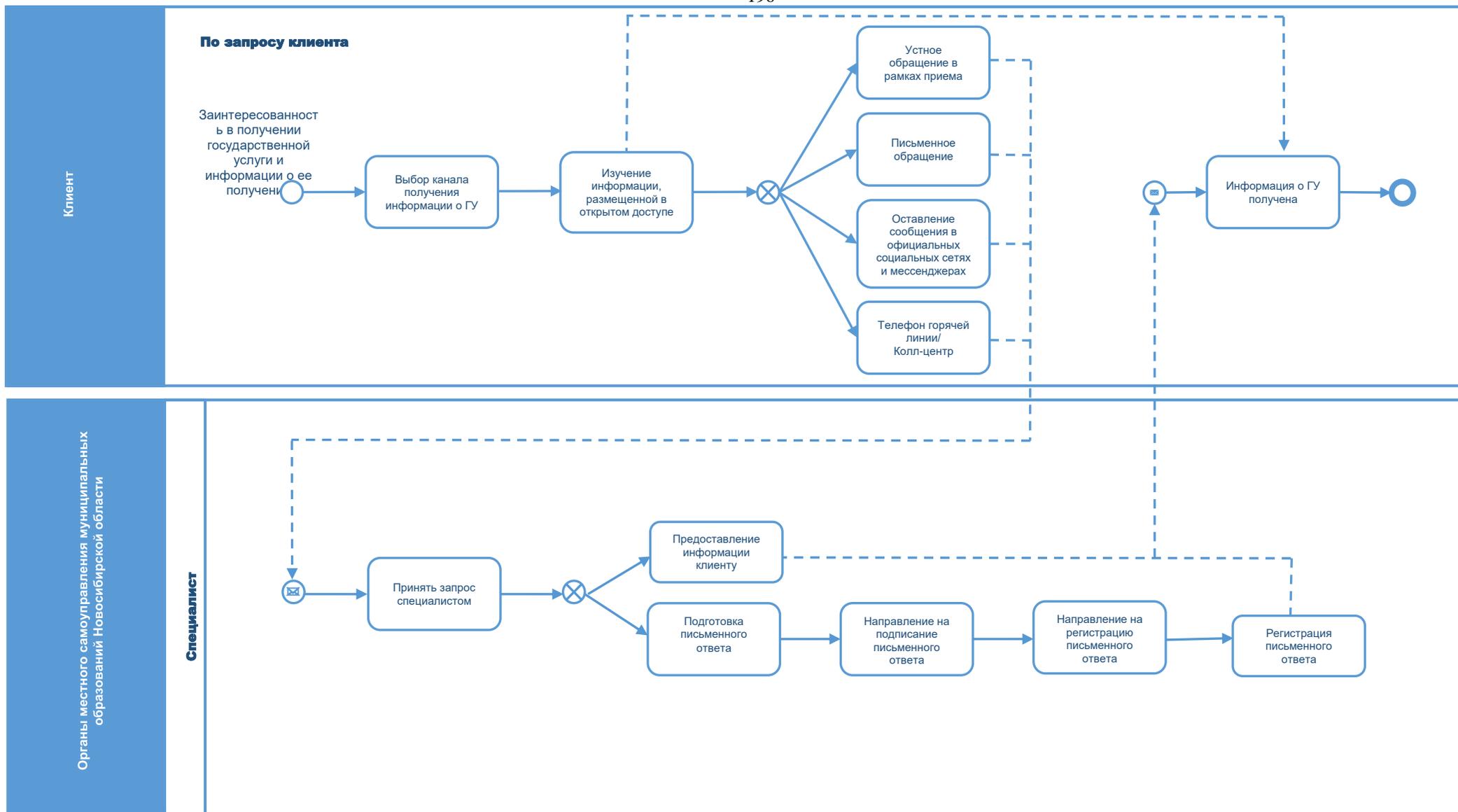
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 45
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача письменного разрешения на заключение трудового договора с лицом, не достигшим возраста четырнадцати лет, а также выдаче письменного согласия на заключение трудового договора с лицом, получившим общее образование и достигшим возраста четырнадцати лет, для выполнения легкого труда, не причиняющего вреда его здоровью, либо с лицом, получающим общее образование и достигшим возраста четырнадцати лет, для выполнения в свободное от получения образования время легкого труда, не причиняющего вреда его здоровью, и без ущерба для освоения образовательной программы в порядке, установленном трудовым законодательством» (ID: 39.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

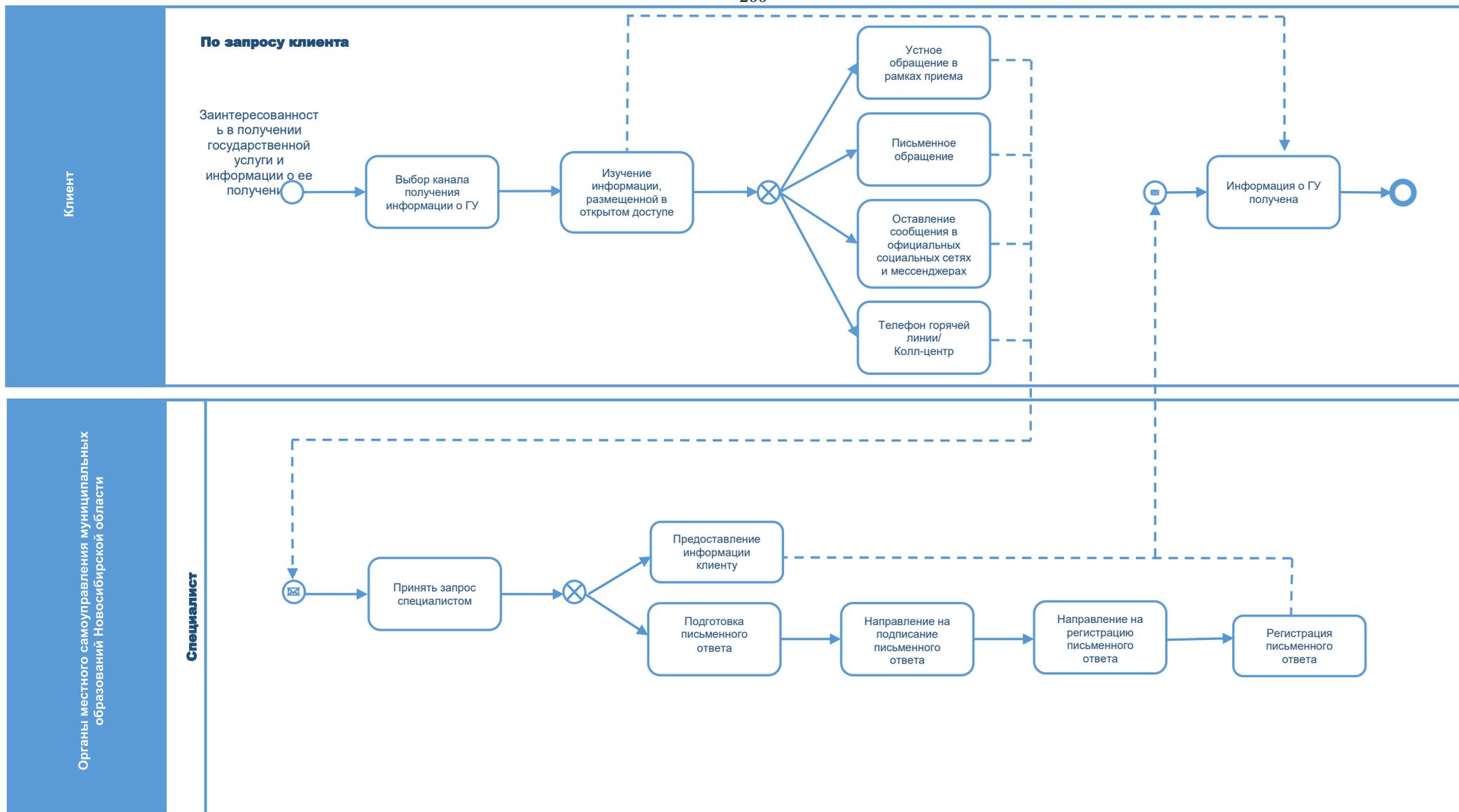
Приложение № 46
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Выдача разрешения на изменение имени ребенка до достижения им возраста четырнадцати
лет» (ID: 40.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

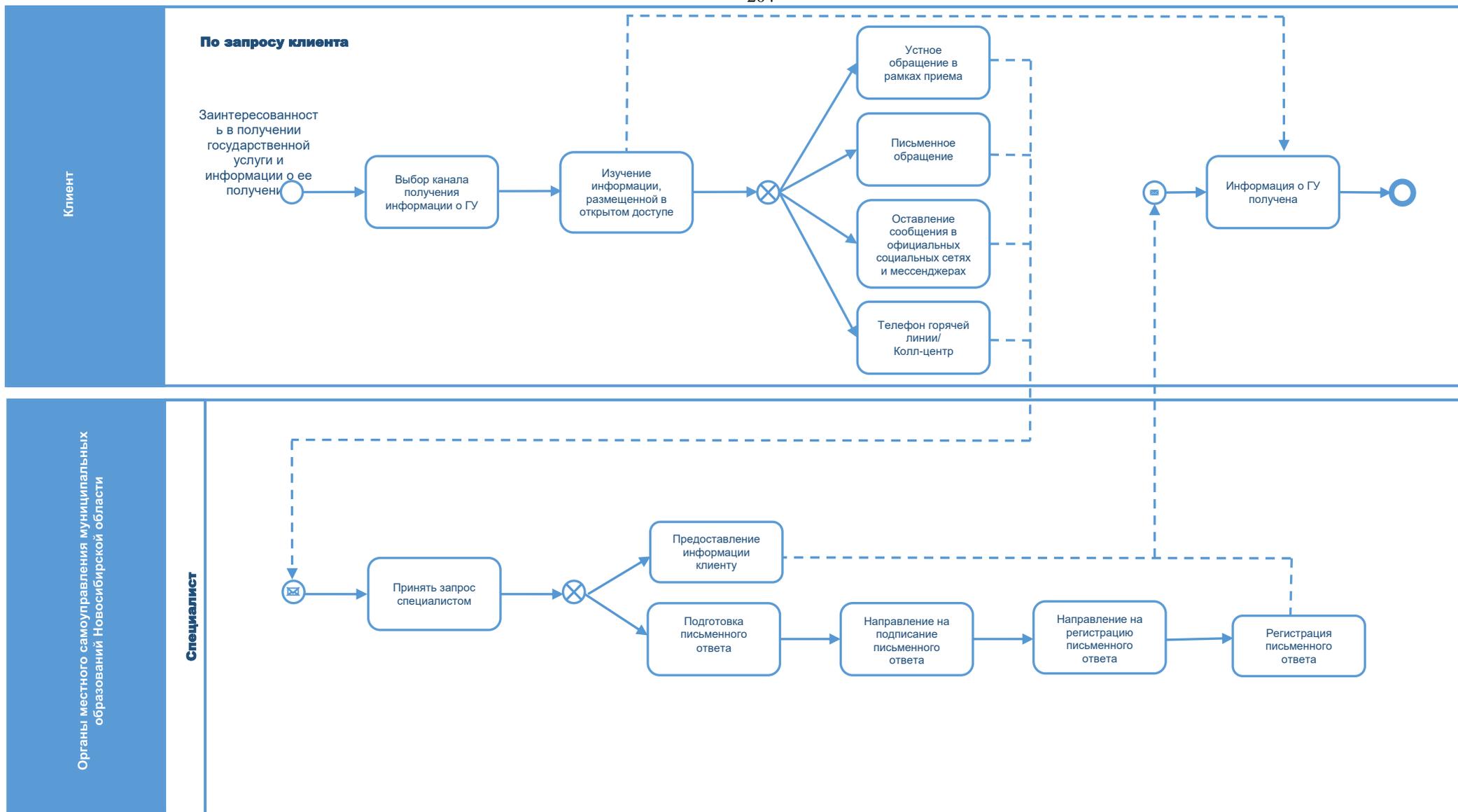
Приложение № 47
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача разрешения на
раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных в соответствии со статьей 36 Гражданского
кодекса Российской Федерации» (ID: 41.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом органа опеки.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

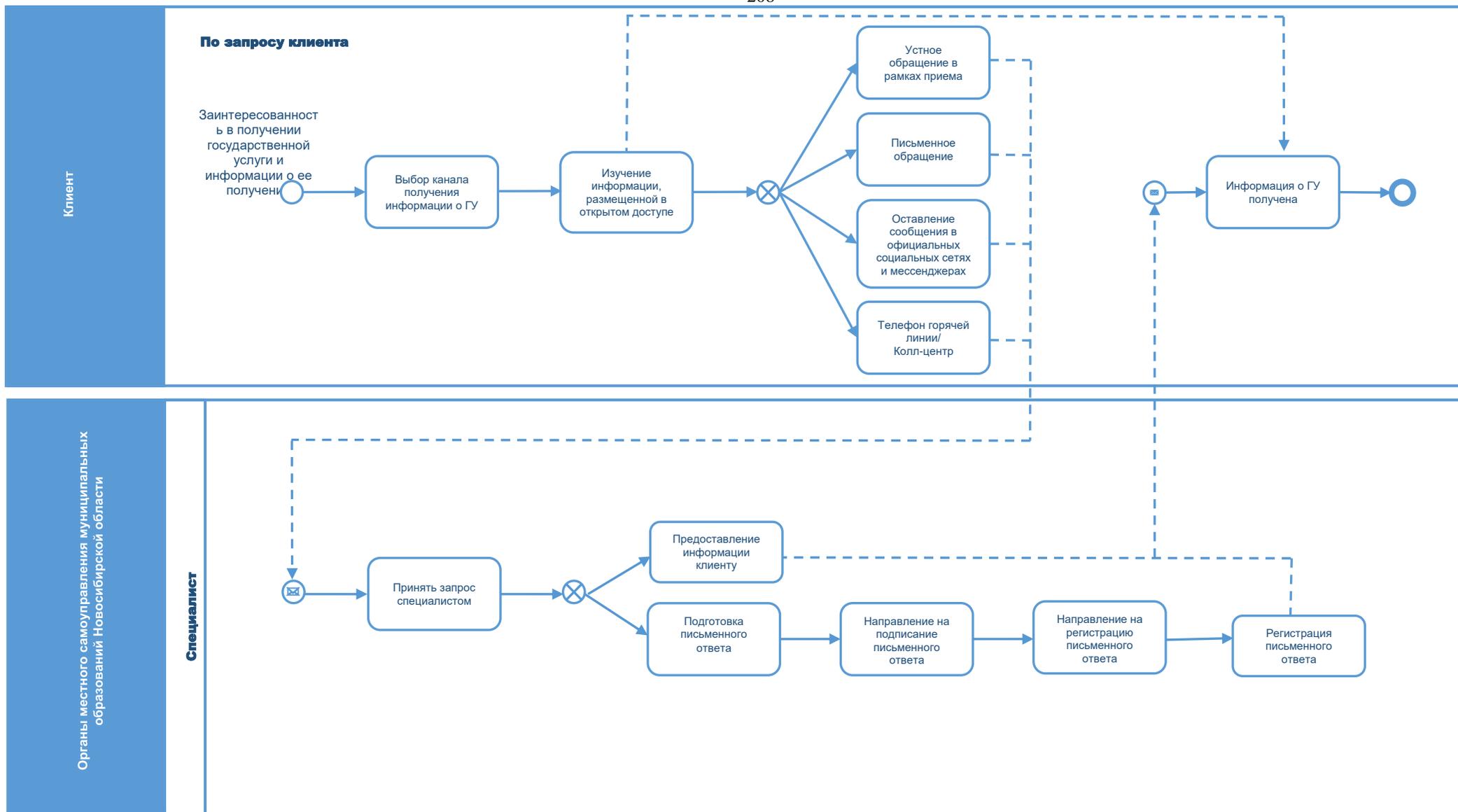
Приложение № 48
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление органами местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, осуществляющими отдельные государственные полномочия Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, государственной услуги по выдаче согласия на снятие детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с регистрационного учета по месту жительства или по месту пребывания» (ID: 42.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
 - узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
 - в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

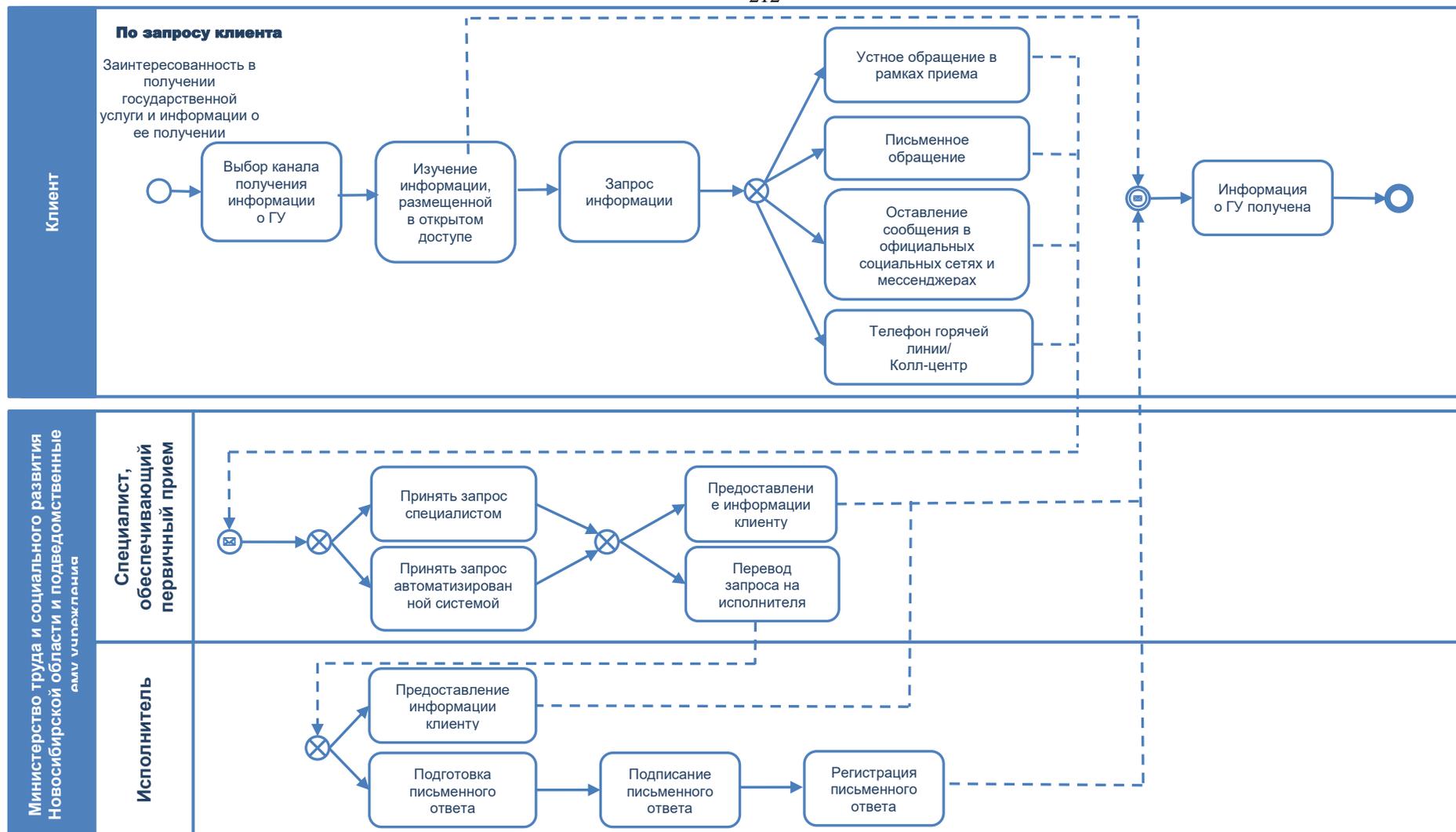
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 49
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Выдача удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника
Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий» (ID: 43.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выдаче удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

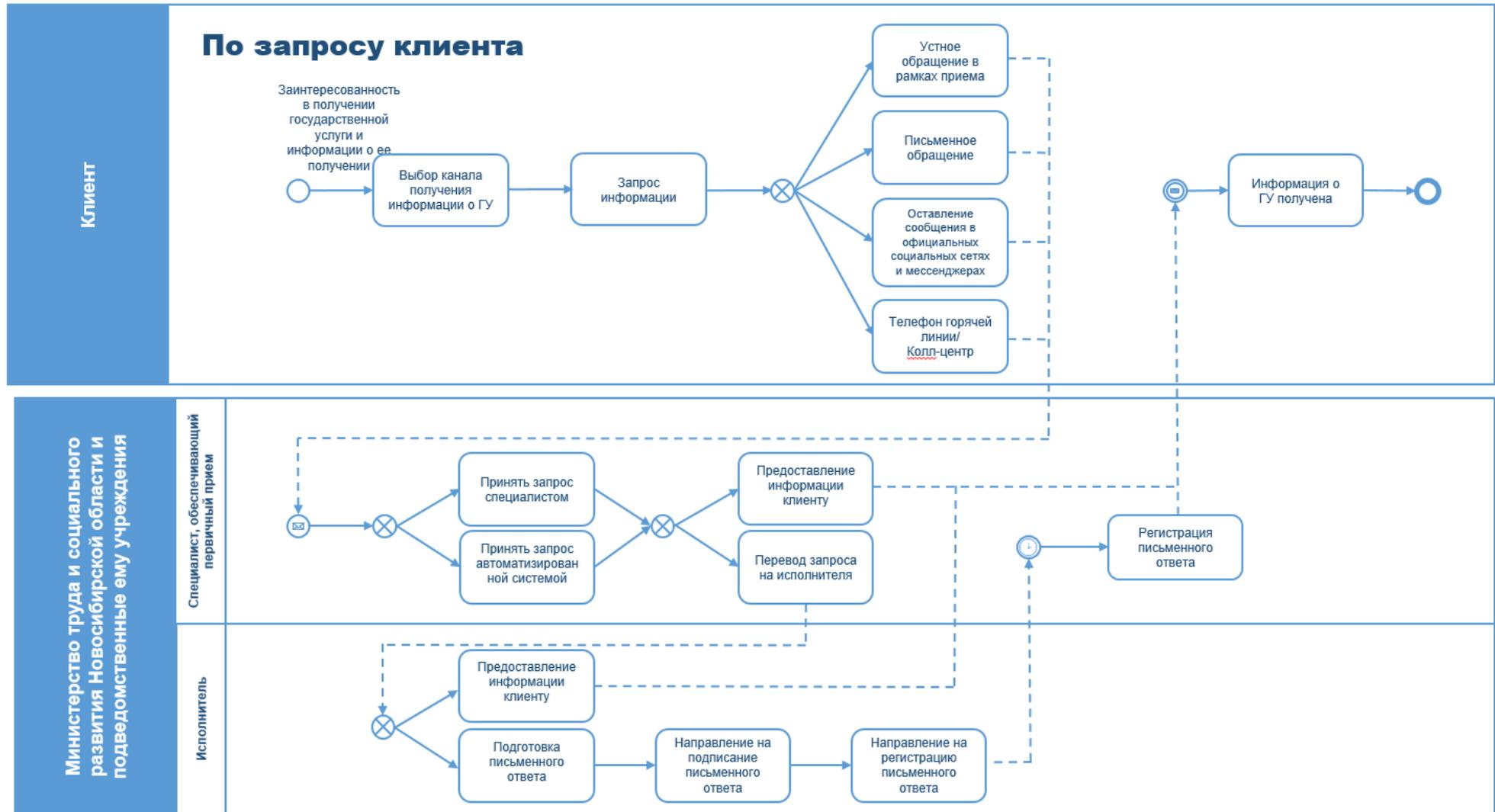
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 50
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов» (ID: 44.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);

6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;

7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

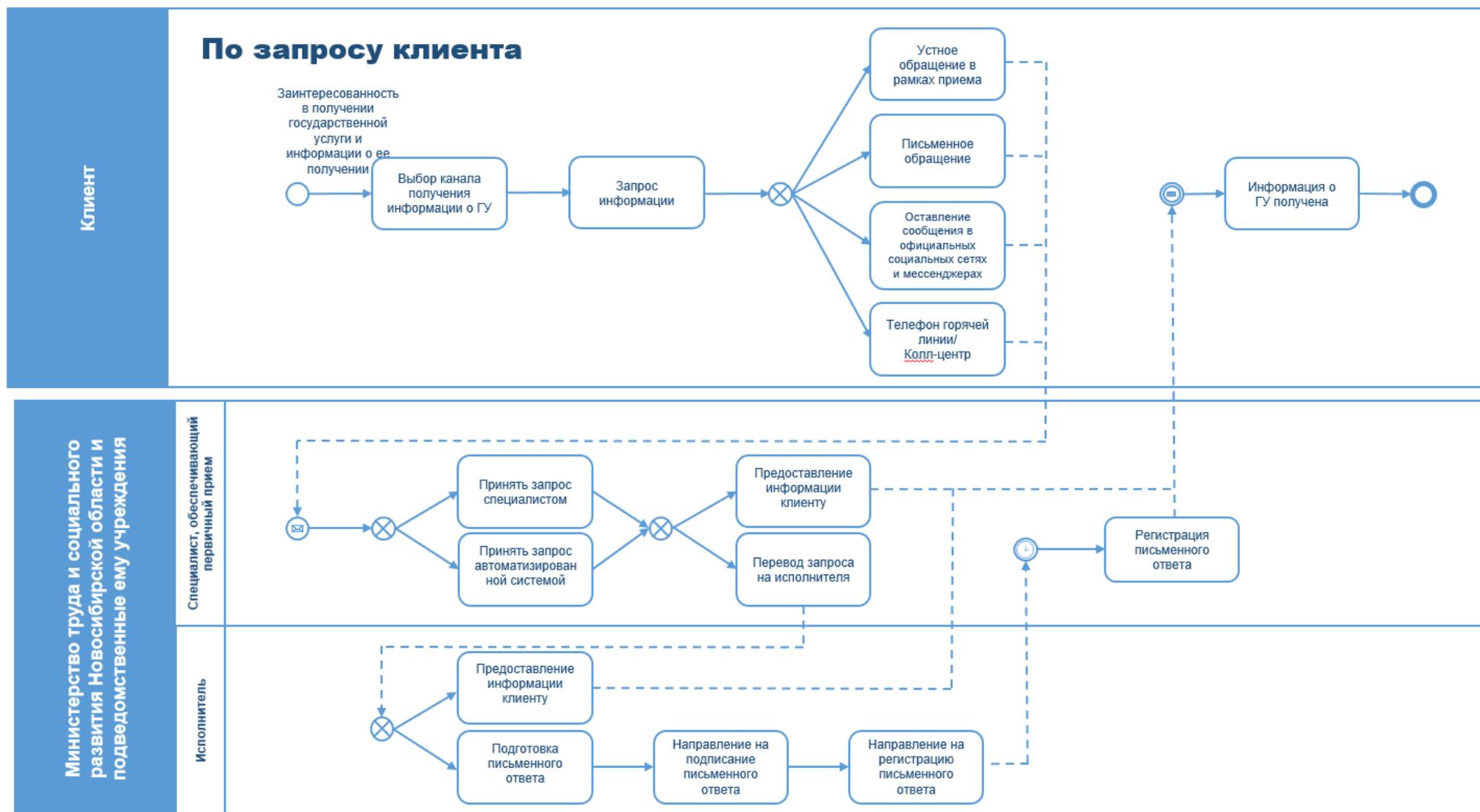
Приложение № 51
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Осуществление государственной
экспертизы условий труда» (ID: 45.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Дмитриенко И.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса информирования конкретного физического или юридического лица о предоставлении государственной услуги является поступление в министерство труда и социального развития Новосибирской области устного (по телефону, в ходе личного приема) или письменного обращений (в том числе, в электронной форме) по вопросу предоставления государственной услуги. Прием письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы. Устное обращение по телефону

или в ходе личного приема принимается общественной приемной или сотрудниками отдела управления охраной труда и государственной экспертизы условий труда управления труда.

2. После поступления письменного обращения осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота.

3. После поступления устного обращения осуществляется устное информирование сотрудниками отдела управления охраной труда и государственной экспертизы условий труда управления труда физического или юридического лица о предоставлении государственной услуги.

После поступления сотрудникам отдела управления охраной труда и государственной экспертизы условий труда управления труда зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о предоставлении государственной услуги.

4. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется физическому или юридическому лицу в течение одного рабочего дня с даты его подписания. Ответ на устное обращение фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в отделе управления охраной труда и государственной экспертизы условий труда управления труда.

5. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

6. Процесс информирования неограниченного круга лиц о предоставлении государственной услуги путем размещения информационных материалов на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – сайт министерства) и транслирования на экране монитора в общественной приемной осуществляется регулярно сотрудниками отдела управления охраной труда и государственной экспертизы условий труда управления труда и сотрудниками общественной приемной. Информация актуализируется в течение двух рабочих дней со дня вступления в силу нормативных правовых актов, послуживших основанием для актуализации.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация информации на сайте министерства и на экране монитора в общественной приемной.
3. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги в результате информирования о государственной услуге.

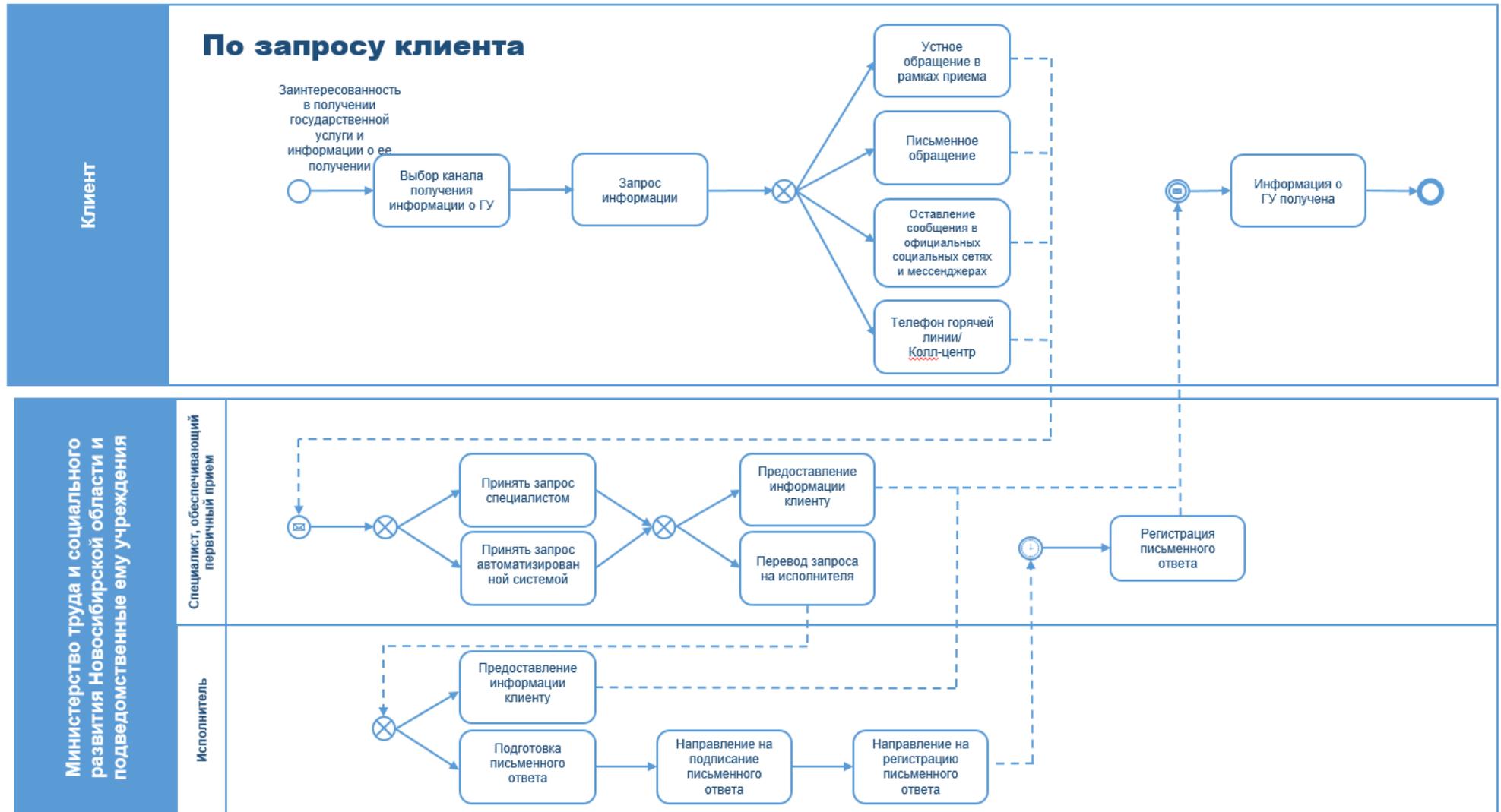
Приложение № 52
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных
граждан, включая обучение в другой местности» (ID: 46.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);

6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;

7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

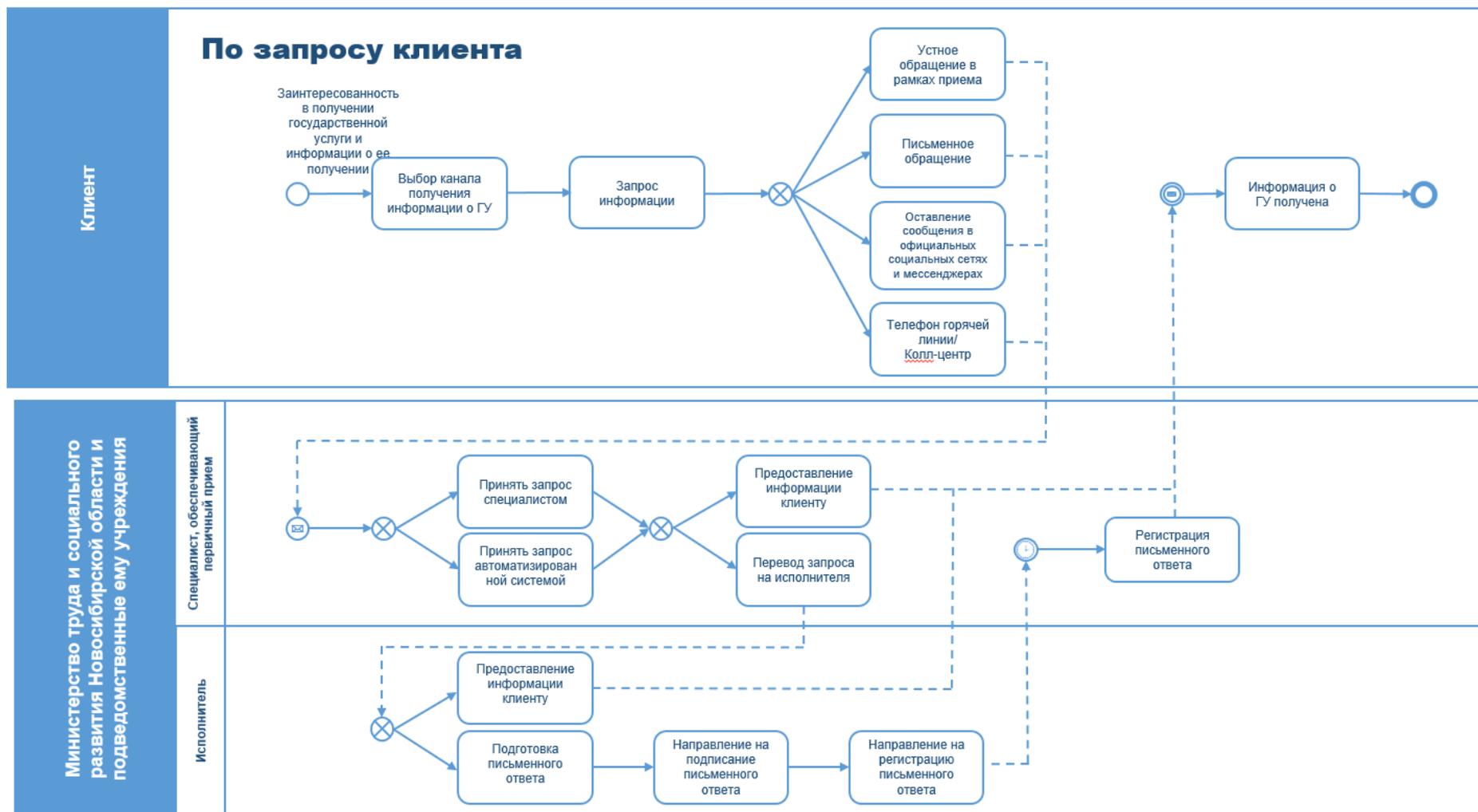
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 53
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Содействие безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, в переезде и безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости» (ID: 47.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по содействию безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, в переезде и безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);

6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;

7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

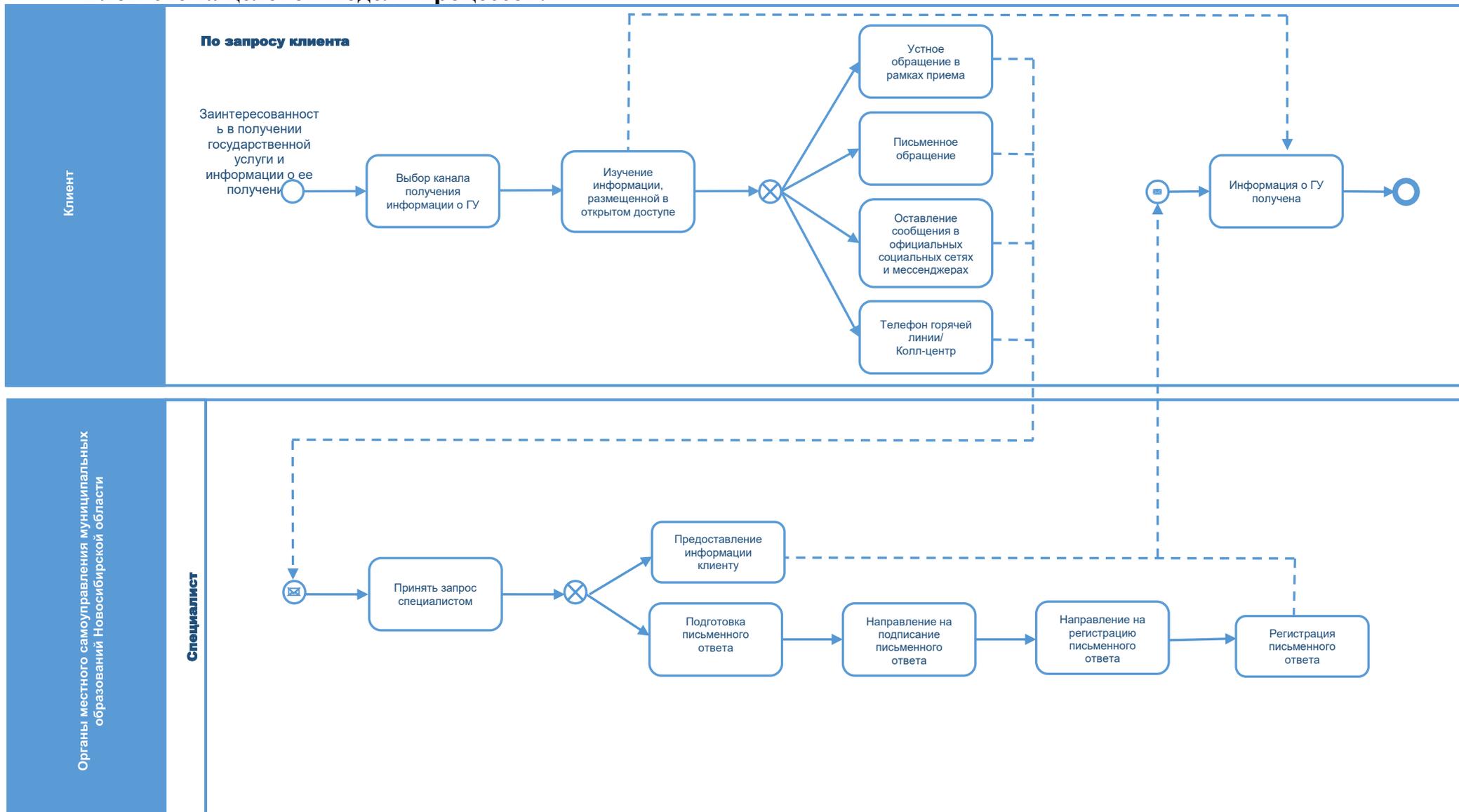
Приложение № 54
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Установление факта невозможности проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в ранее занимаемых жилых помещениях, нанимателями или членами семей нанимателей по договорам социального найма либо собственниками, которых они являются» (ID: 48.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

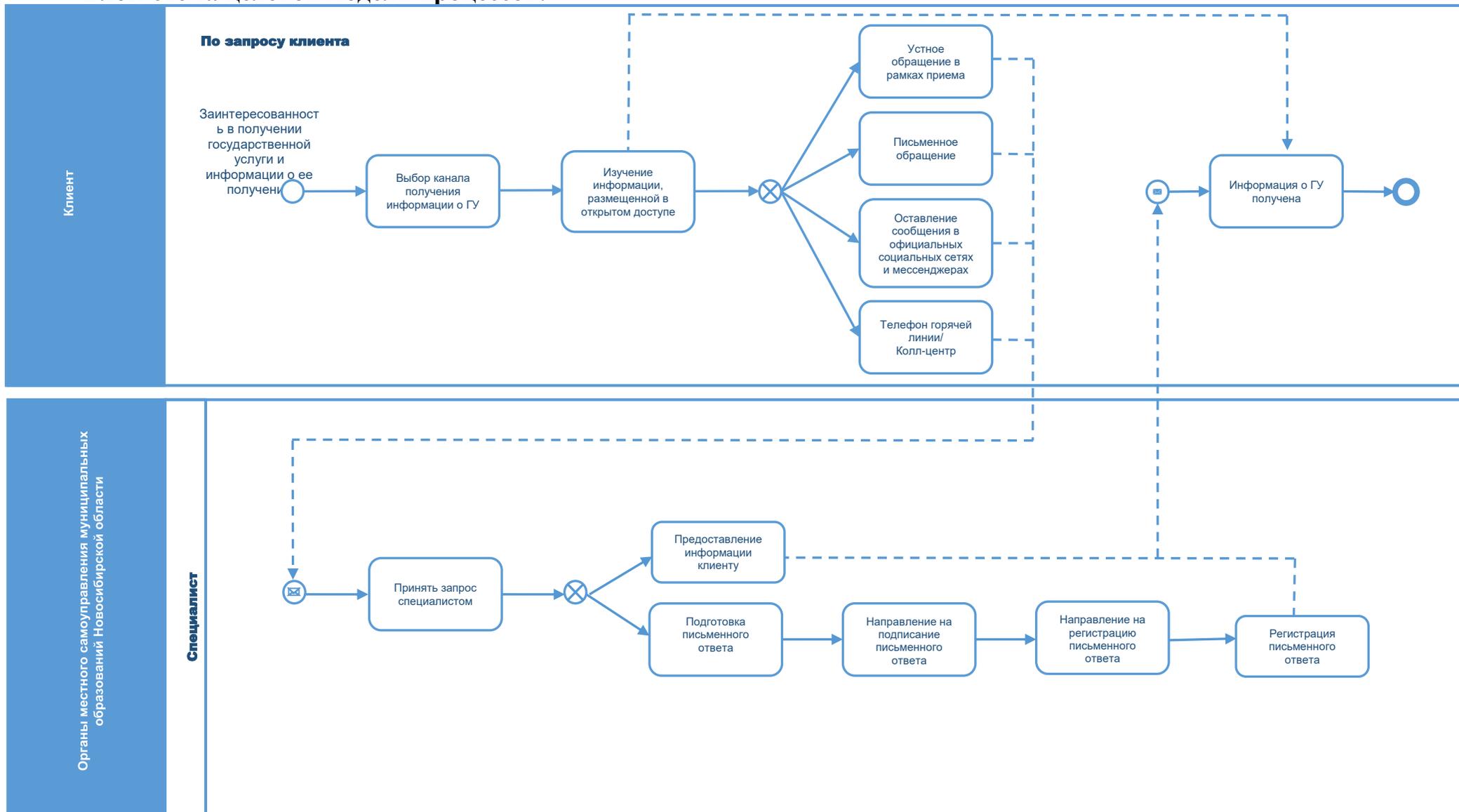
Приложение № 55
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Учет и подбор граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах» (ID: 49.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

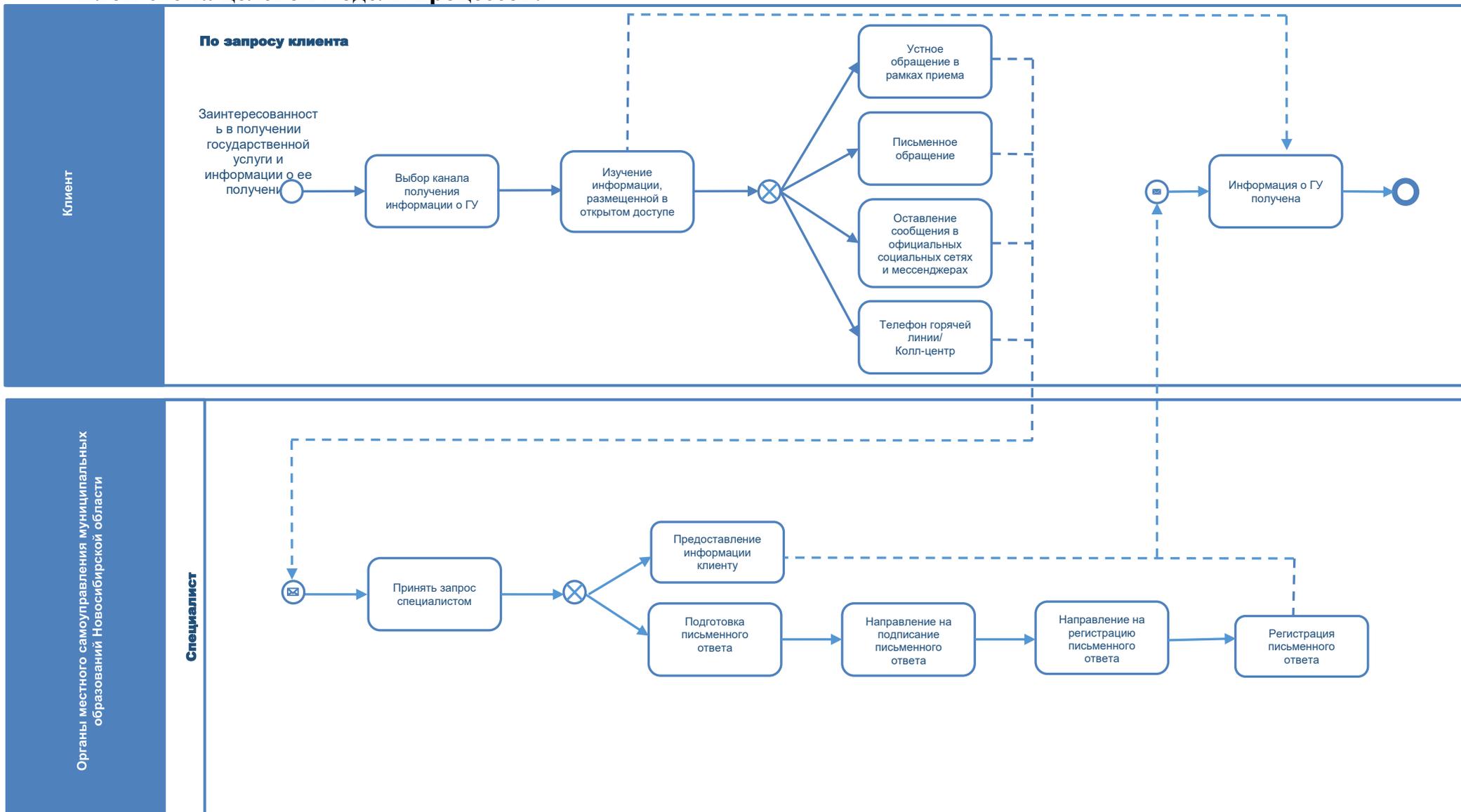
Приложение № 56
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении
государственной услуги «Обеспечение граждан жилыми помещениями в соответствии с Федеральным законом
от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без
попечения родителей» (ID: 50.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, наделенных отдельными государственными полномочиями Новосибирской области по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству, социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – органы опеки), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, по контактными телефонам, на официальных страницах интернет-сайтов;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично, через министерство, органы опеки и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки. Устное обращение по телефону или в ходе личного приема принимается общественной приемной министерства, сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства, органов опеки,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

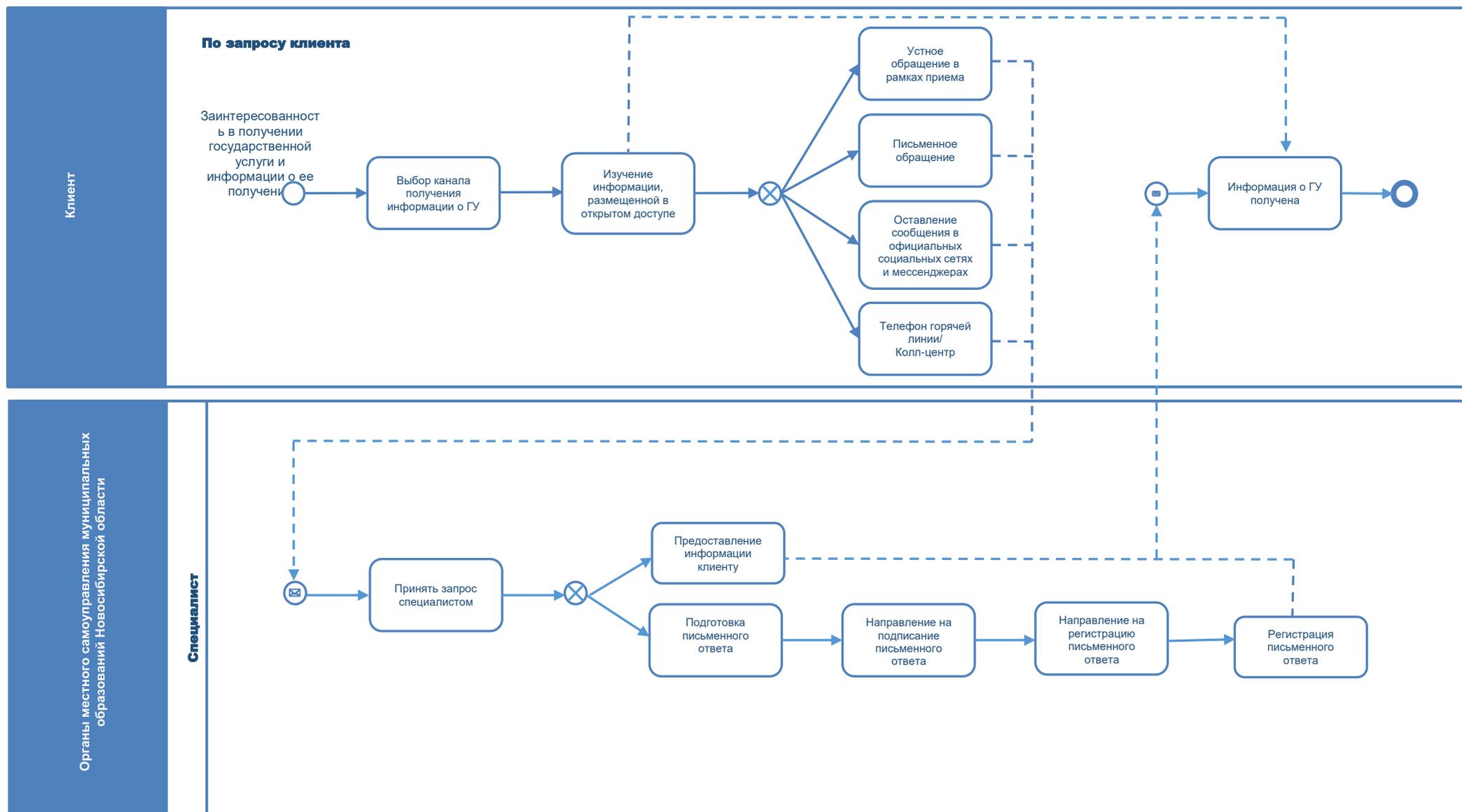
Приложение № 57
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Информирование о предоставлении государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированной некоммерческой организацией на территории Новосибирской области в сфере, относящейся к компетенции министерства труда и социального развития Новосибирской области» (ID: 51.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Савченко Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по Оценка

качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированной некоммерческой организацией на территории Новосибирской области в сфере, относящейся к компетенции министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

1) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

2) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

3) в официальных социальных сетях и мессенджерах министерства;

4) письменное обращение.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах министерства, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 58
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

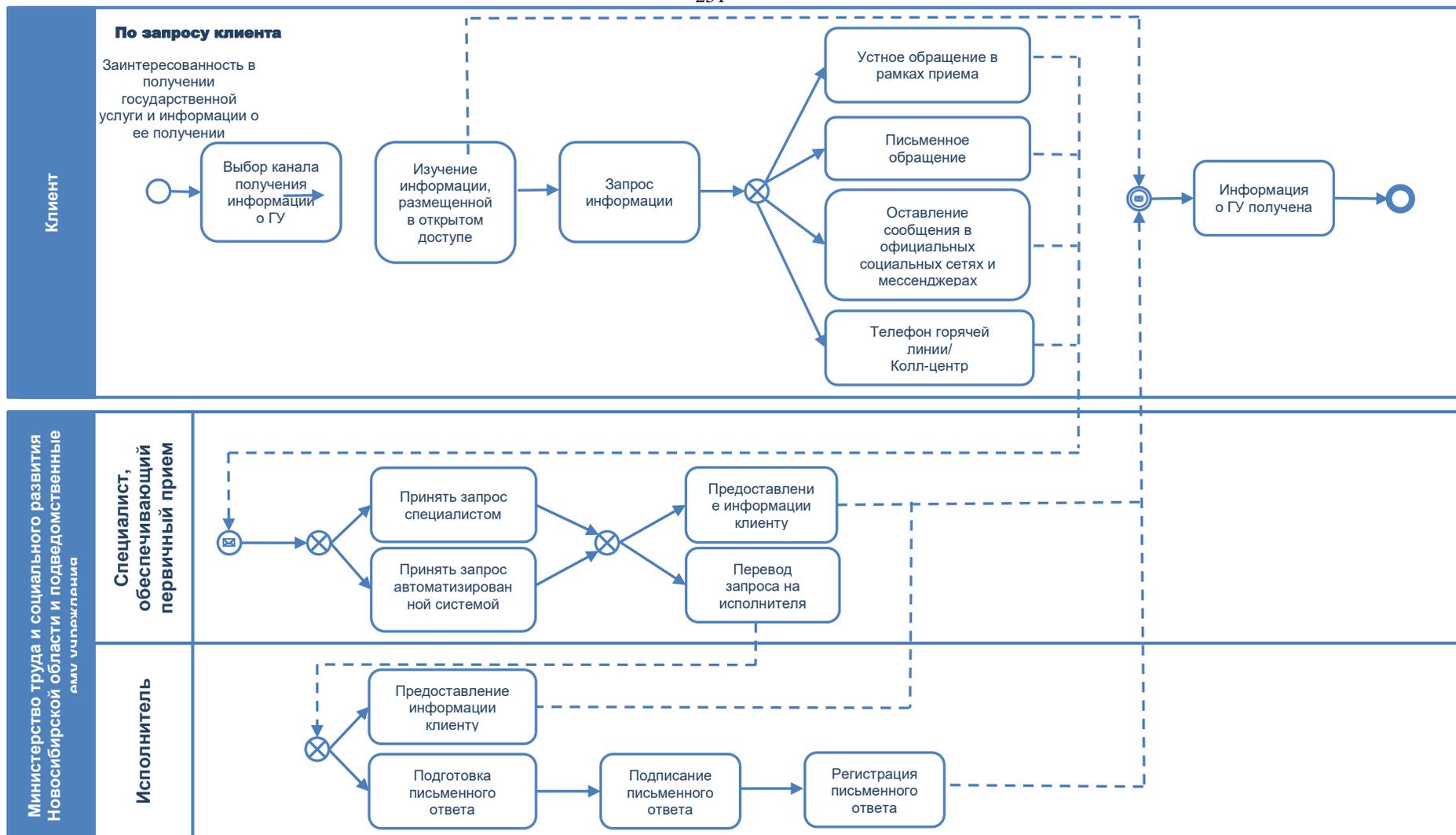
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление выплаты молодой семье
дополнительного пособия при рождении ребенка» (ID: 52.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате денежной компенсации за установку квартирного телефона лицам, подвергшимся политическим репрессиям и признанным реабилитированными (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 59
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

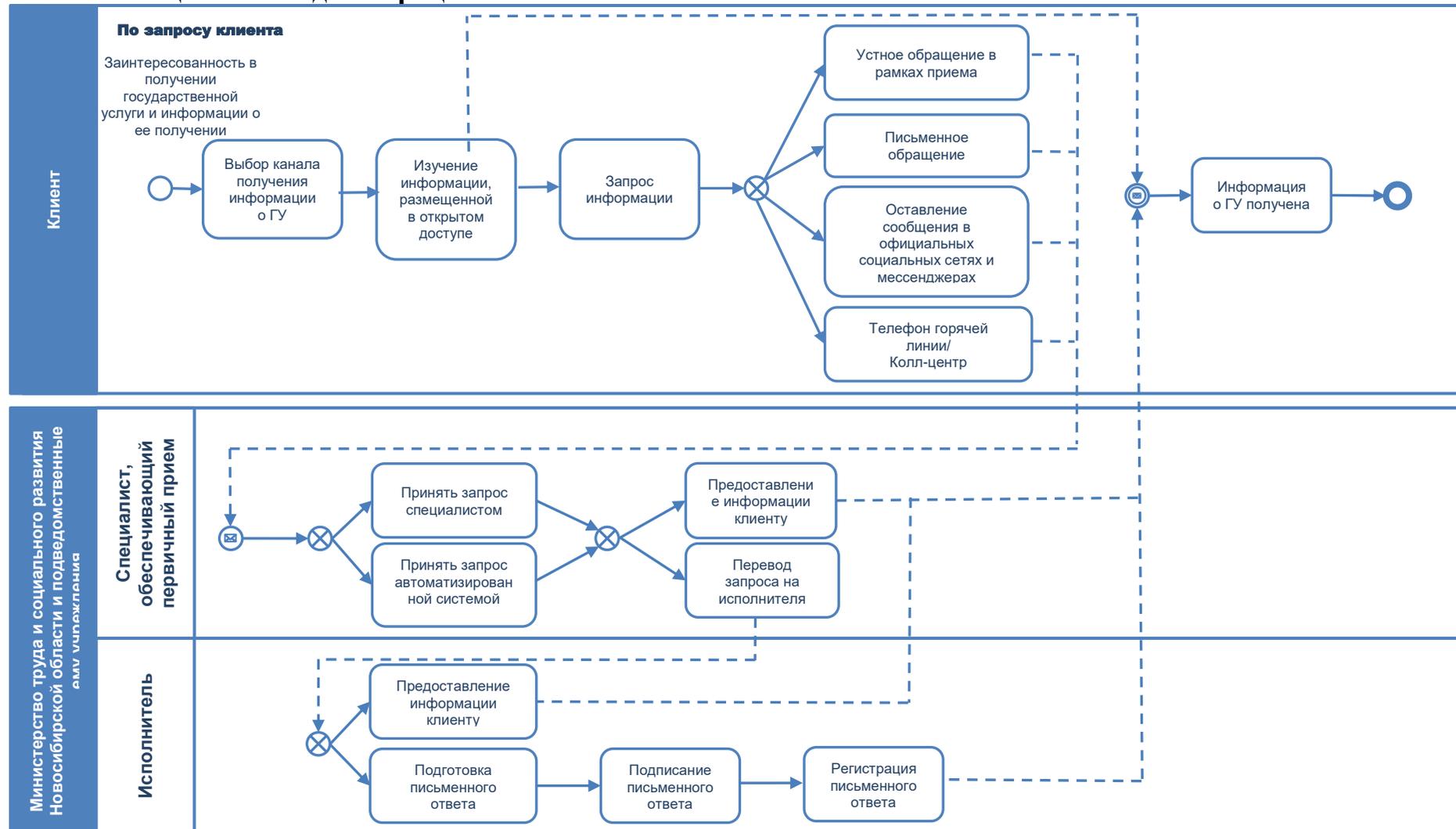
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной выплаты на питание детей-инвалидов с онкологическими, гематологическими заболеваниями и инсулинозависимой формой сахарного диабета и детей с наследственными заболеваниями: целиакией, муковисцидозом, фенилкетонурией» (ID: 53.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и выплате ежемесячной выплаты на питание детей-инвалидов с онкологическими, гематологическими заболеваниями и инсулинозависимой формой сахарного диабета и

детей с наследственными заболеваниями: целиакией, муковисцидозом, фенилкетонурией (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;

- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;

- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;

- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае,

если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 60
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

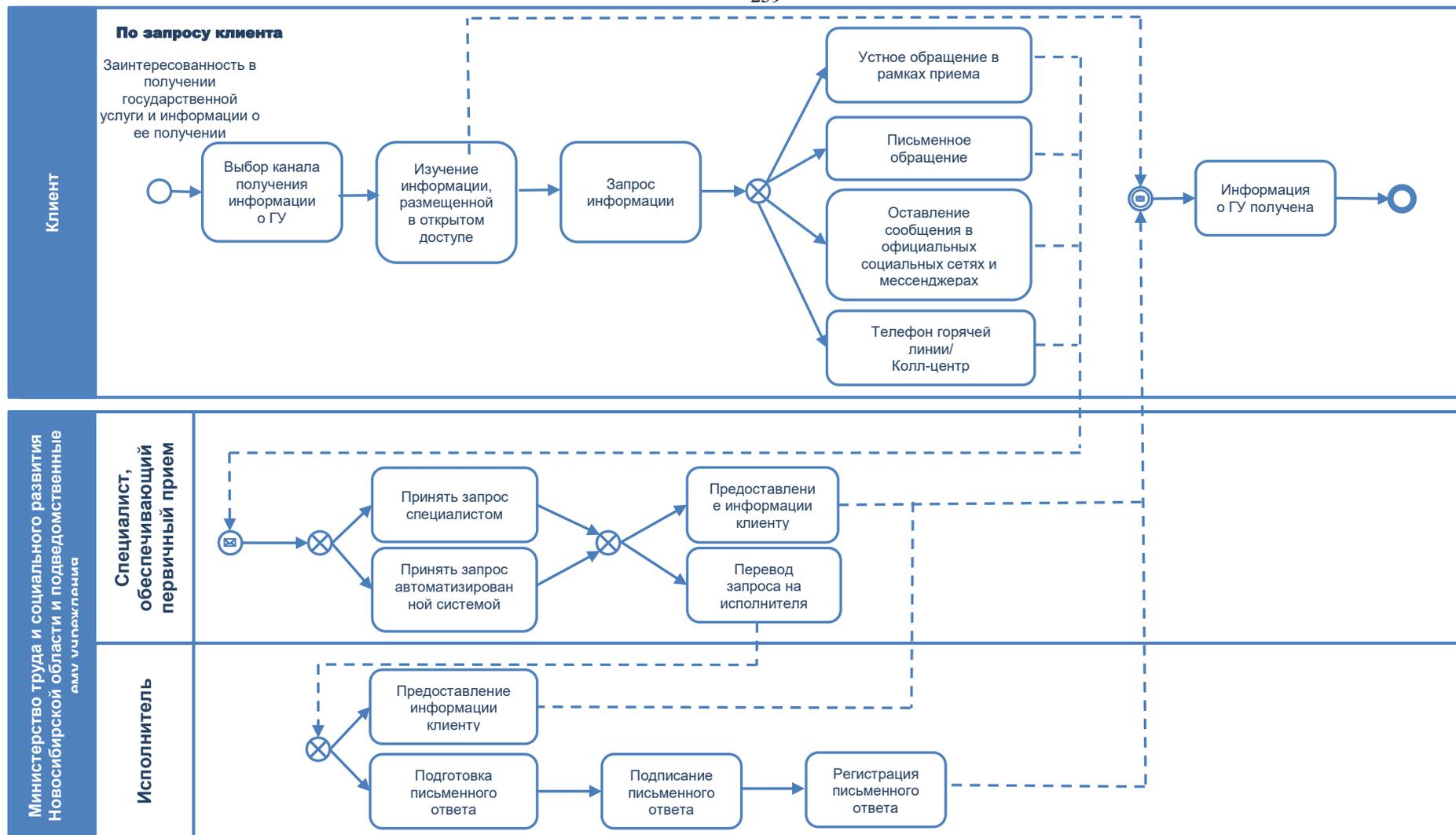
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление пособия на ребенка в Новосибирской области» (ID: 54.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении пособия на ребенка в Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
 - через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

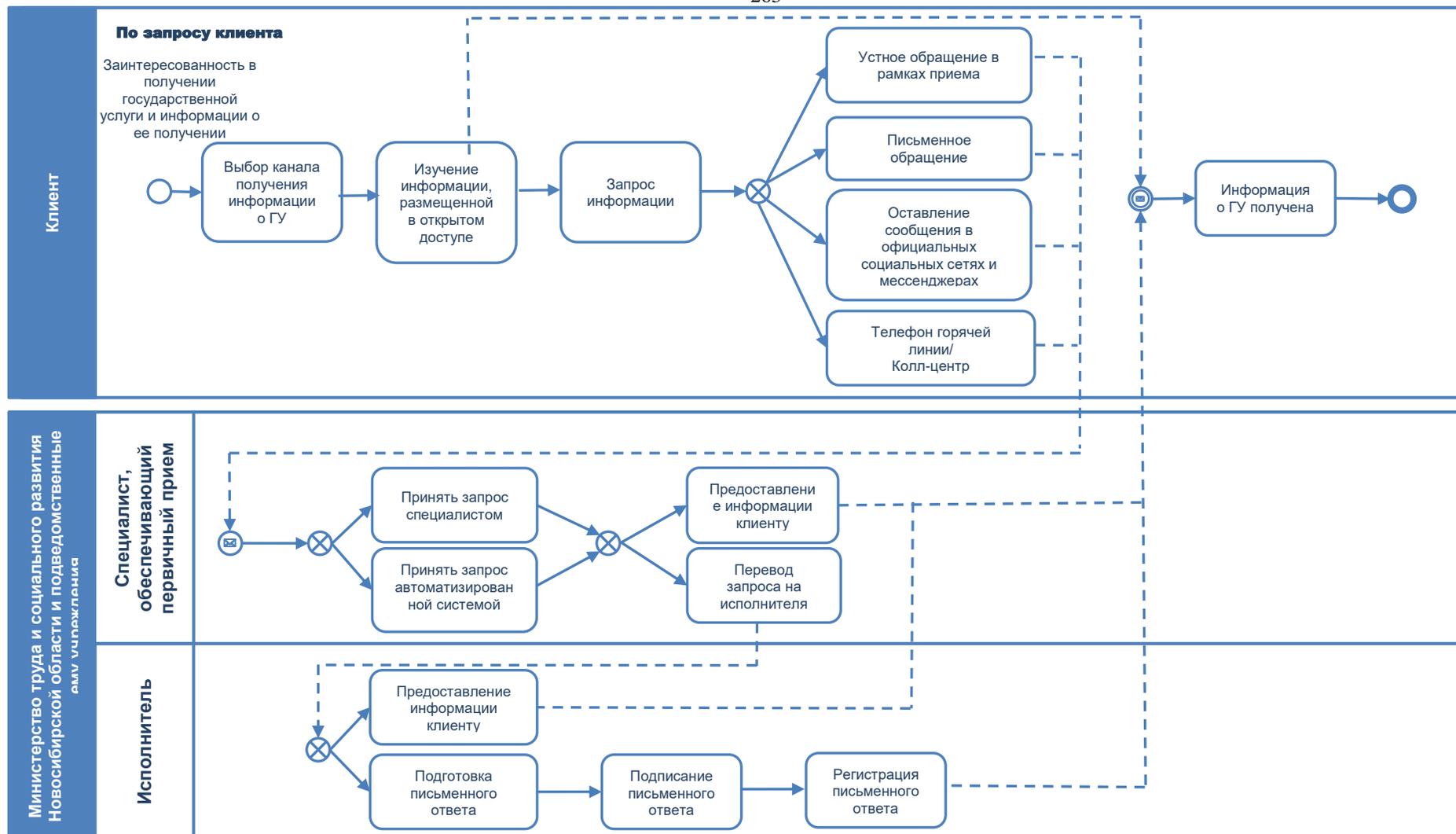
1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 61
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса
«Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача сертификата на областной
семейный капитал» (ID: 55.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг
Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о выдаче сертификата на областной семейный капитал (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
 - через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 62
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

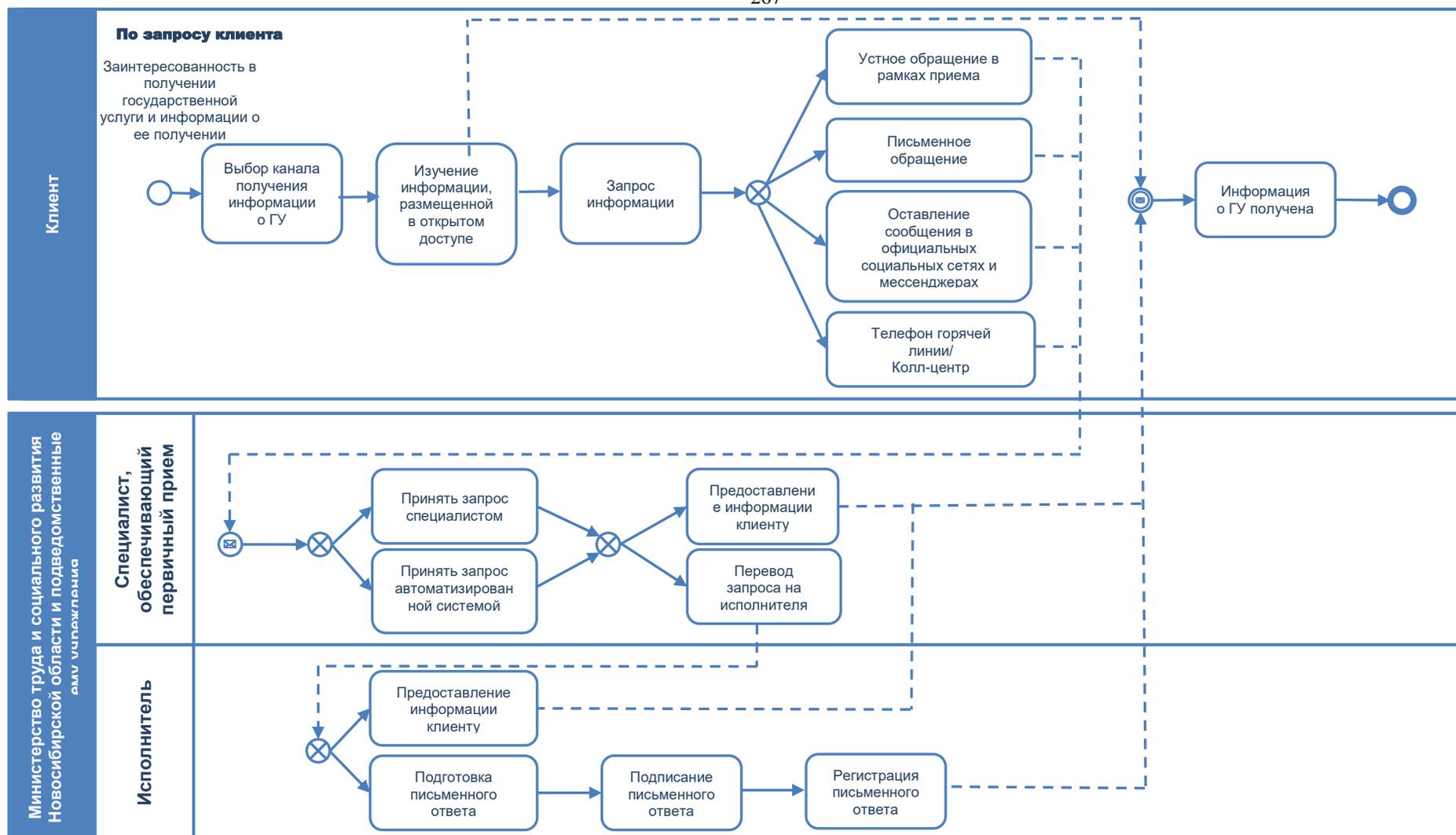
«Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача, продление действия, замена, признание
недействительным удостоверения многодетной семьи»

(ID: 56.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о выдаче, продлении действия, замене, признании недействительным удостоверения многодетной семьи (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

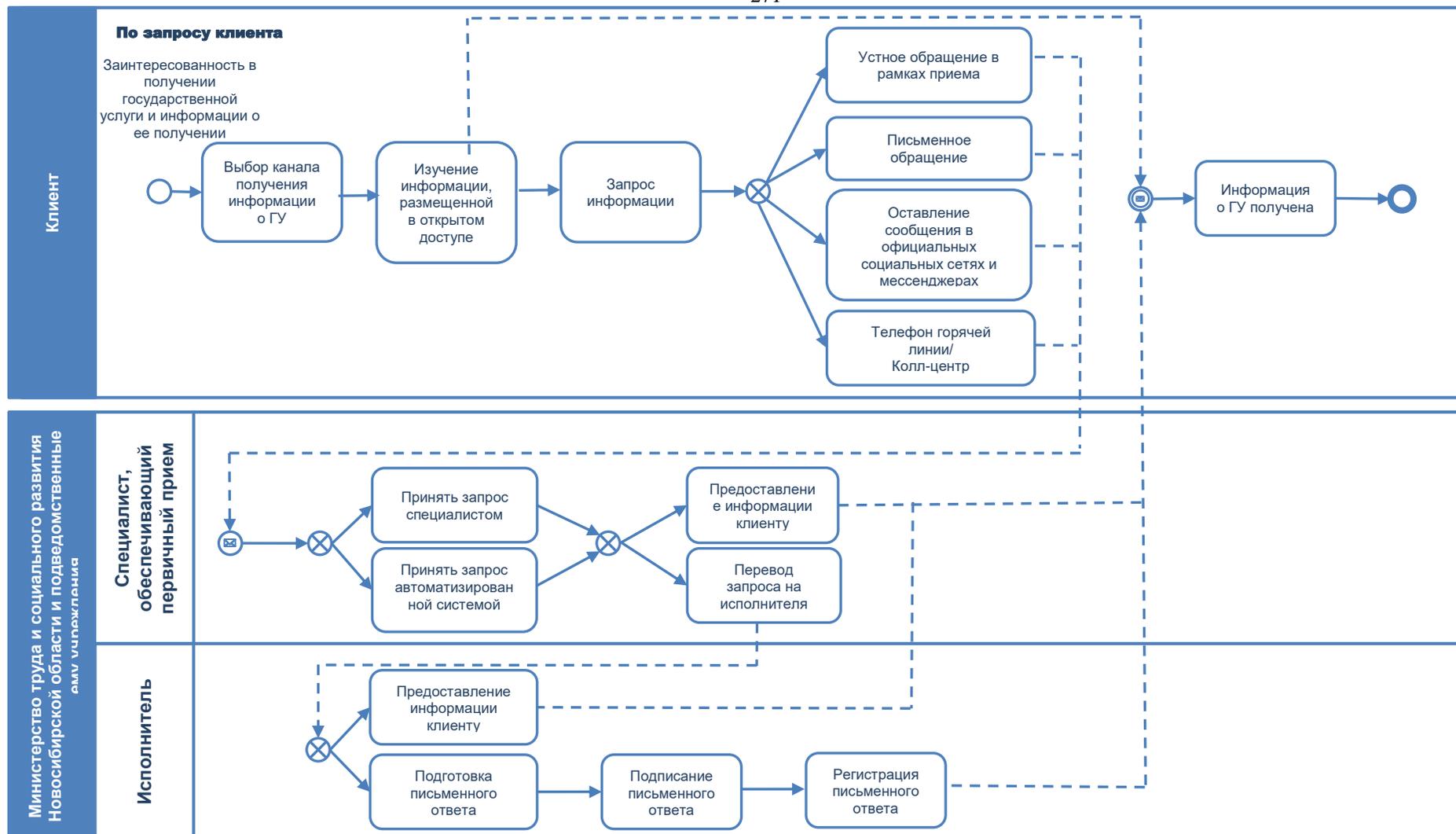
Приложение № 63
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса
«Информирование о предоставлении государственной услуги
«Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной
выплаты на приобретение одежды обучающихся для обучающихся
в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность,
по образовательным программам начального, общего, основного
общего и среднего общего образования» (ID: 57.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации. Предоставление многодетным семьям ежегодной денежной выплаты на приобретение одежды обучающихся для обучающихся в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по образовательным программам начального, общего, основного общего и среднего общего образования (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 64
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

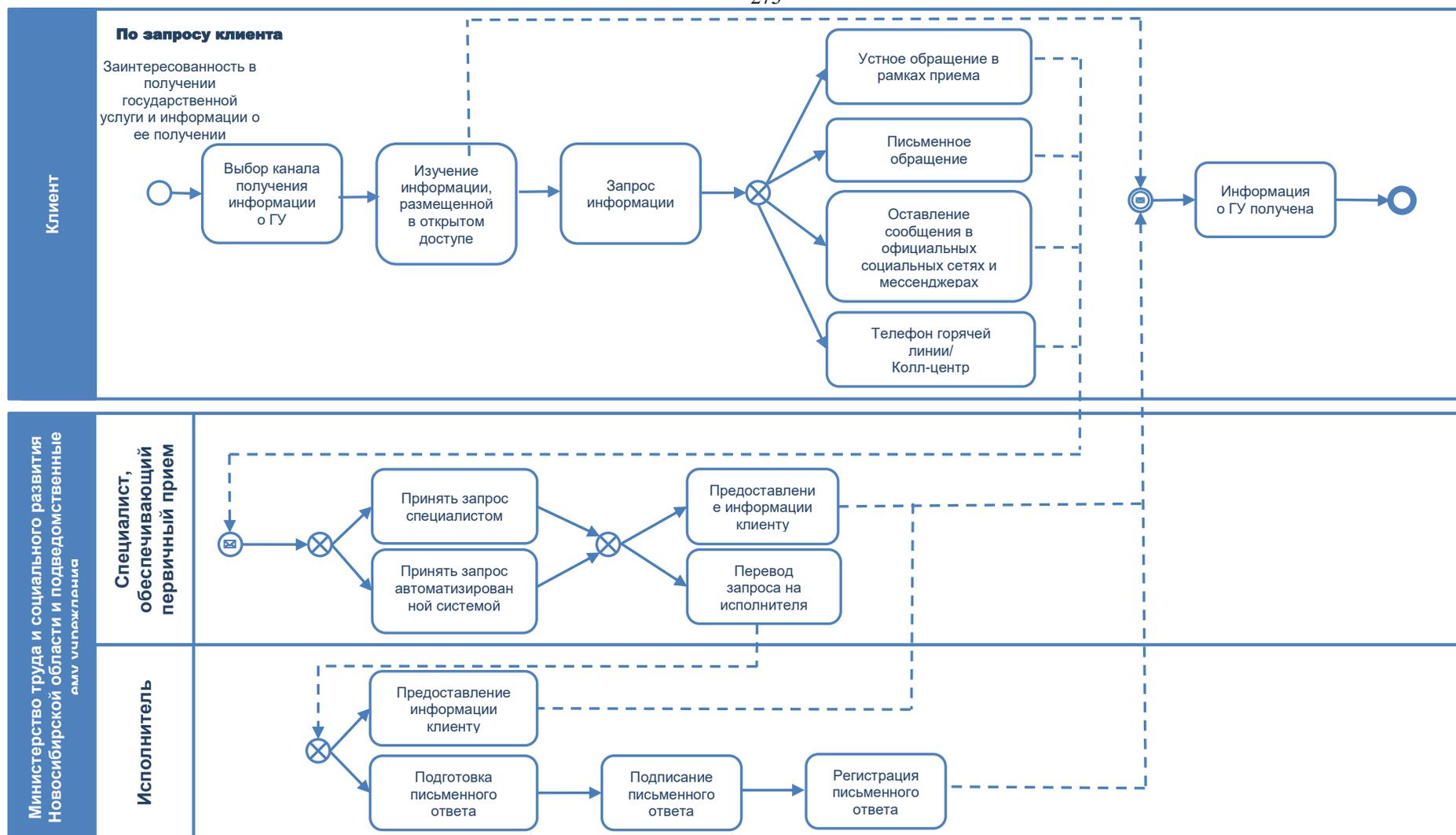
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Реализация права распоряжения средствами (частью средств) областного семейного капитала» (ID: 58.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о реализации права распоряжения средствами (частью средств) областного семейного капитала (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 65
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

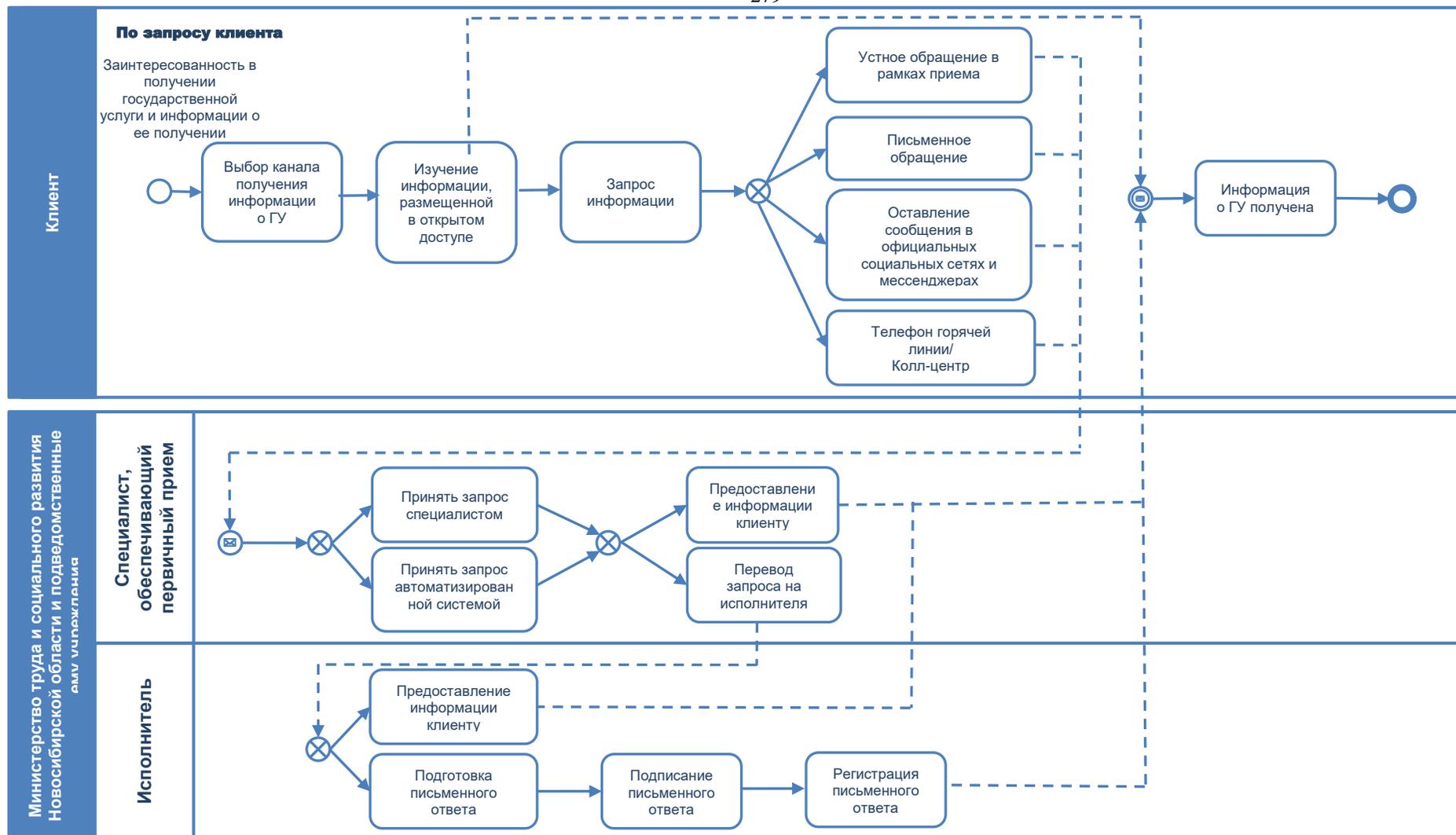
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми, выплачиваемой родителям (законным представителям) детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования» (ID: 59.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми, выплачиваемой родителям (законным представителям) детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 66
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

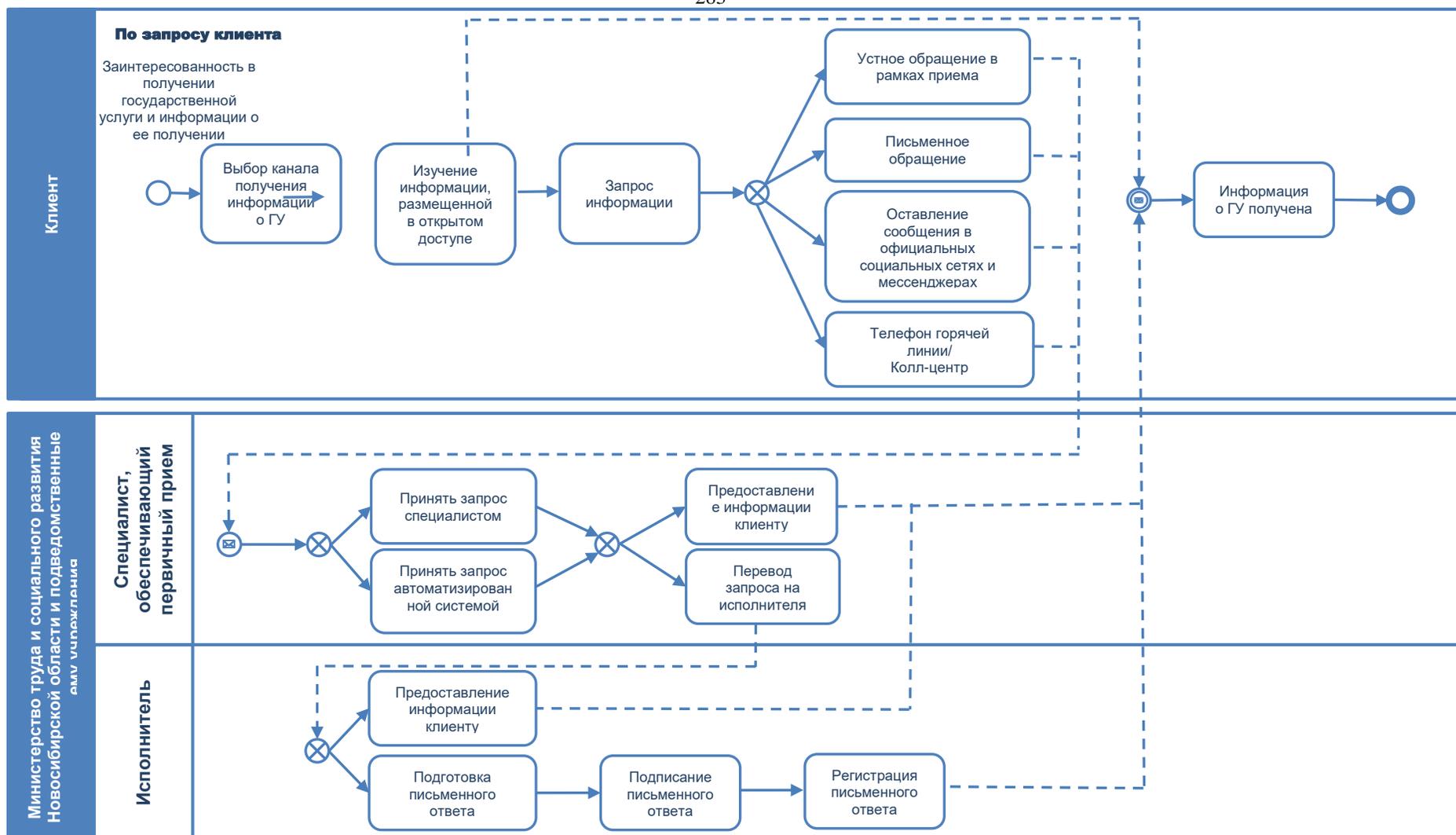
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (ID: 60.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

- Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:
 - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
 - через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 67
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

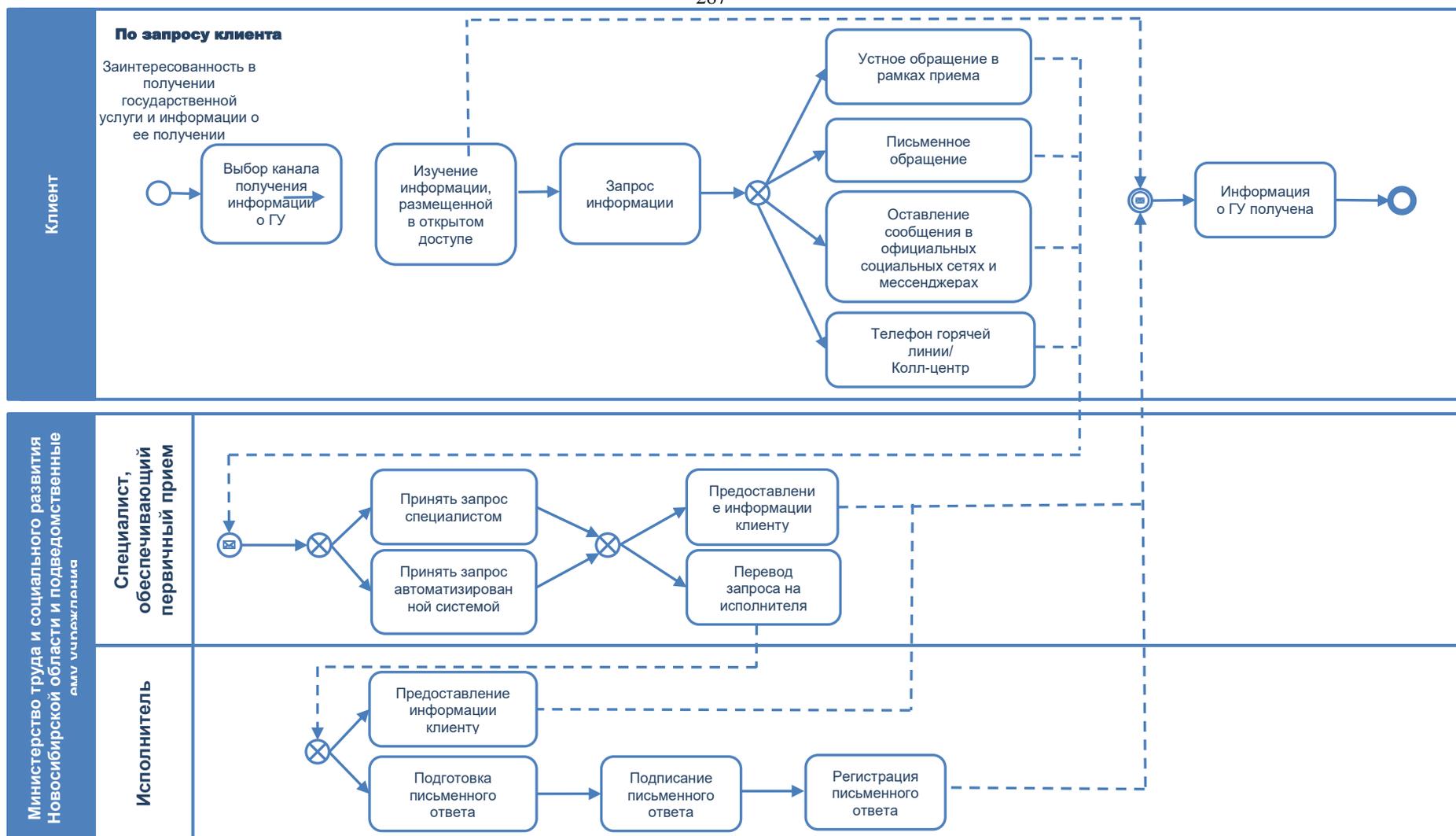
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области» (ID: 61.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающих на территории Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 68
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

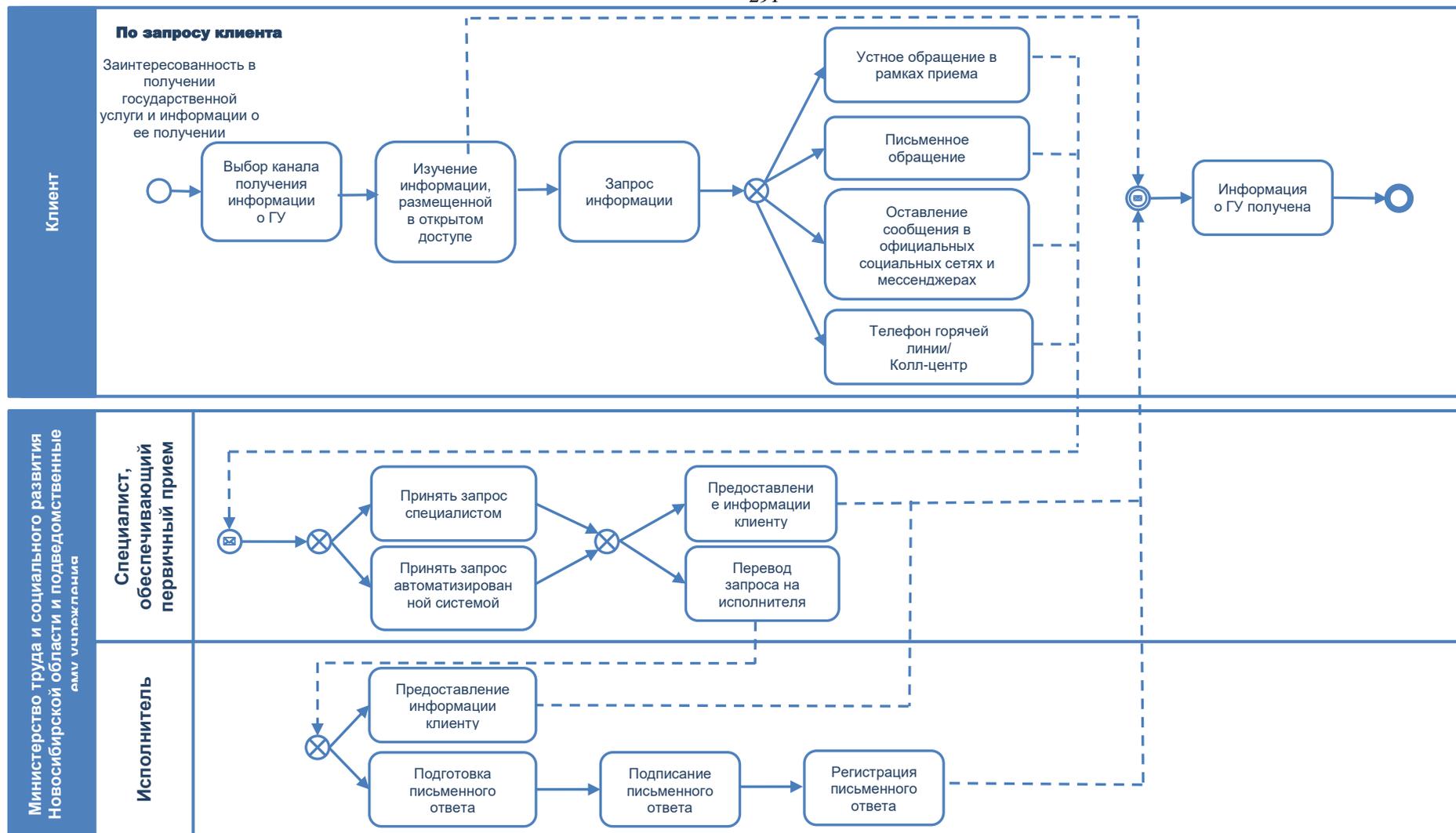
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение и предоставление социальной помощи на территории Новосибирской области» (ID: 62.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении и предоставлении социальной помощи на территории Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 69
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

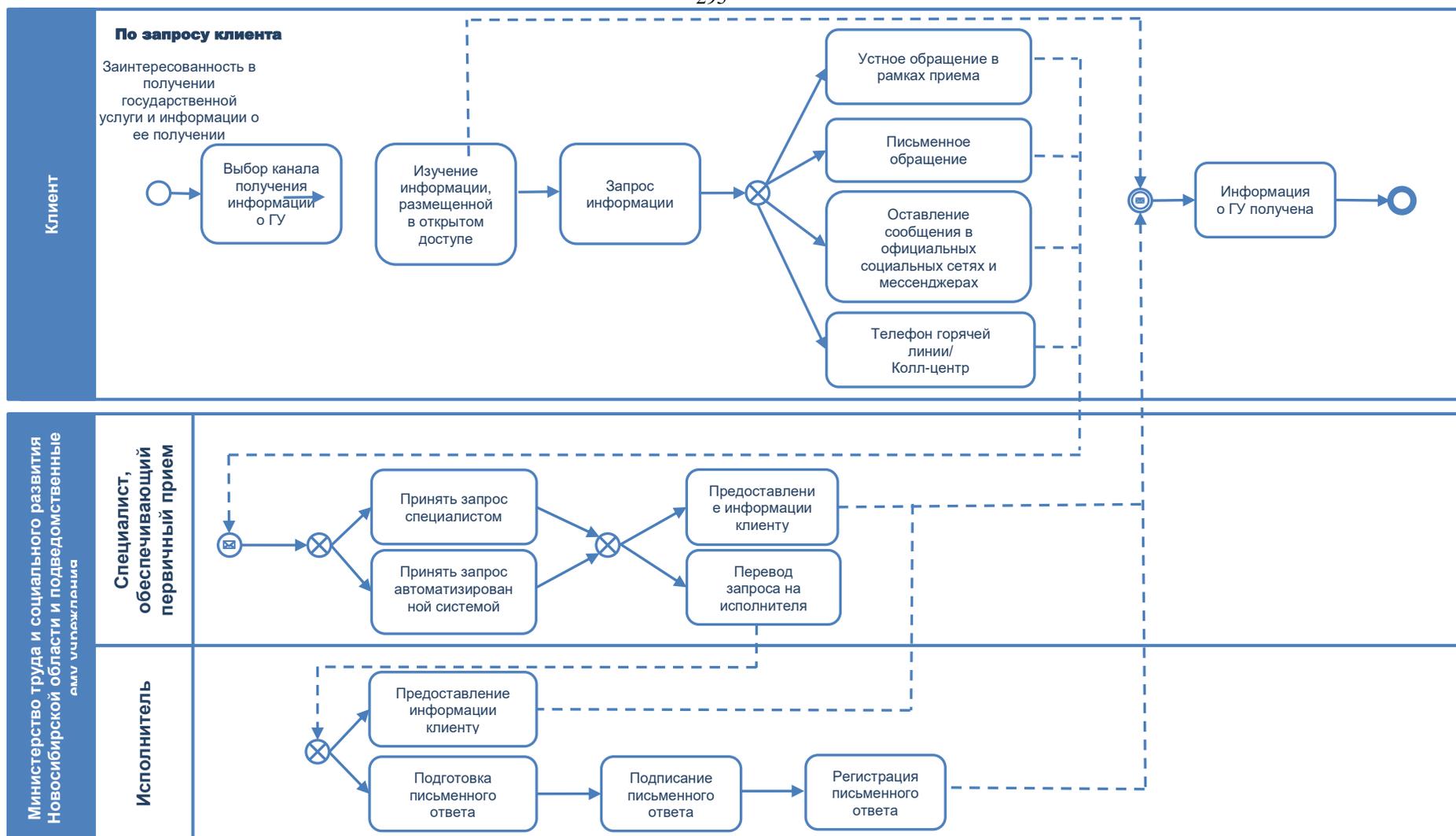
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление государственной социальной помощи на основании социального контракта» (ID: 63.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной социальной помощи на основании социального контракта (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 70
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

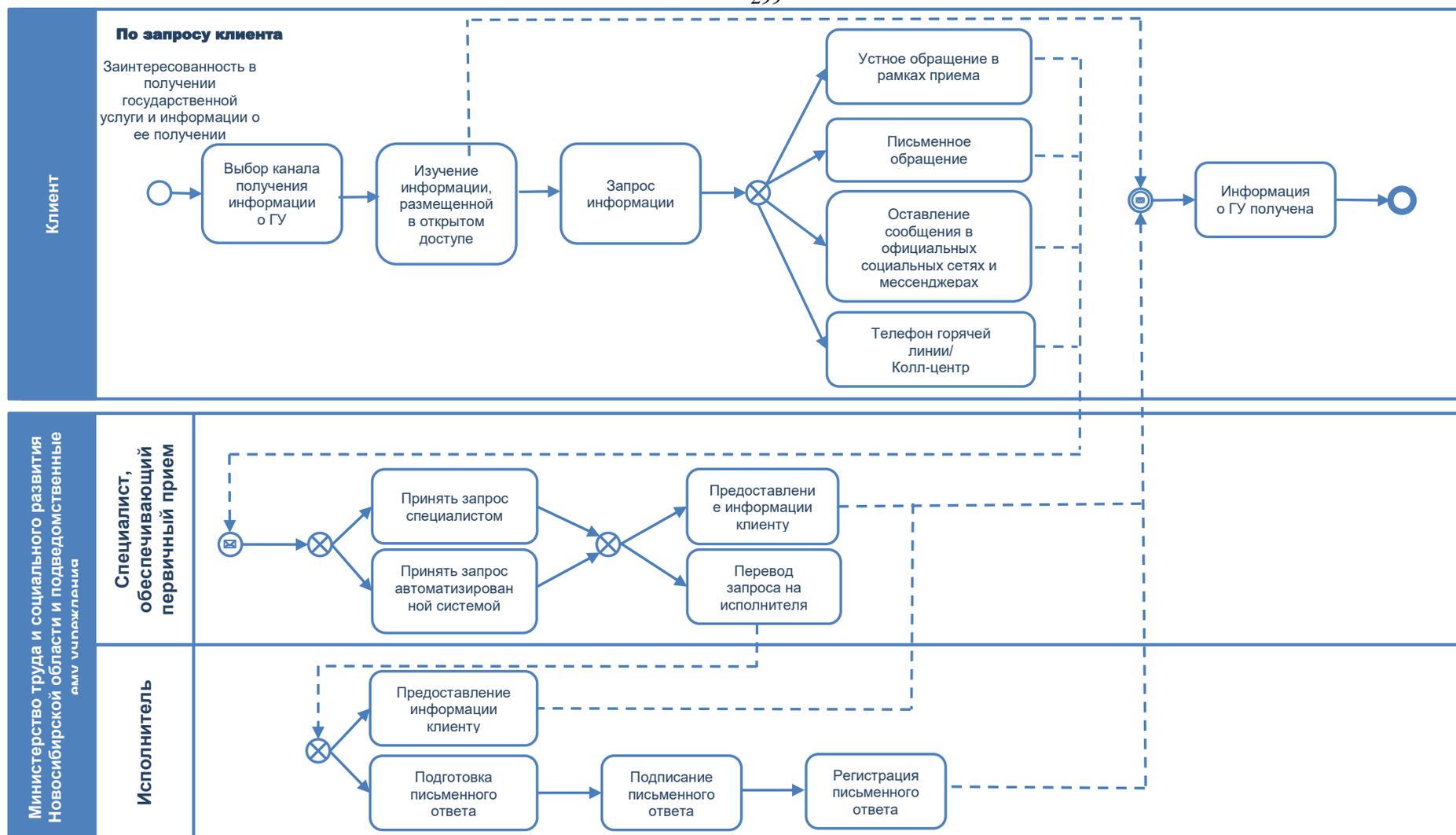
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление ежемесячной денежной выплаты, назначаемой в случае рождения третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет» (ID: 64.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении ежемесячной денежной выплаты, назначаемой в случае рождения третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 71
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

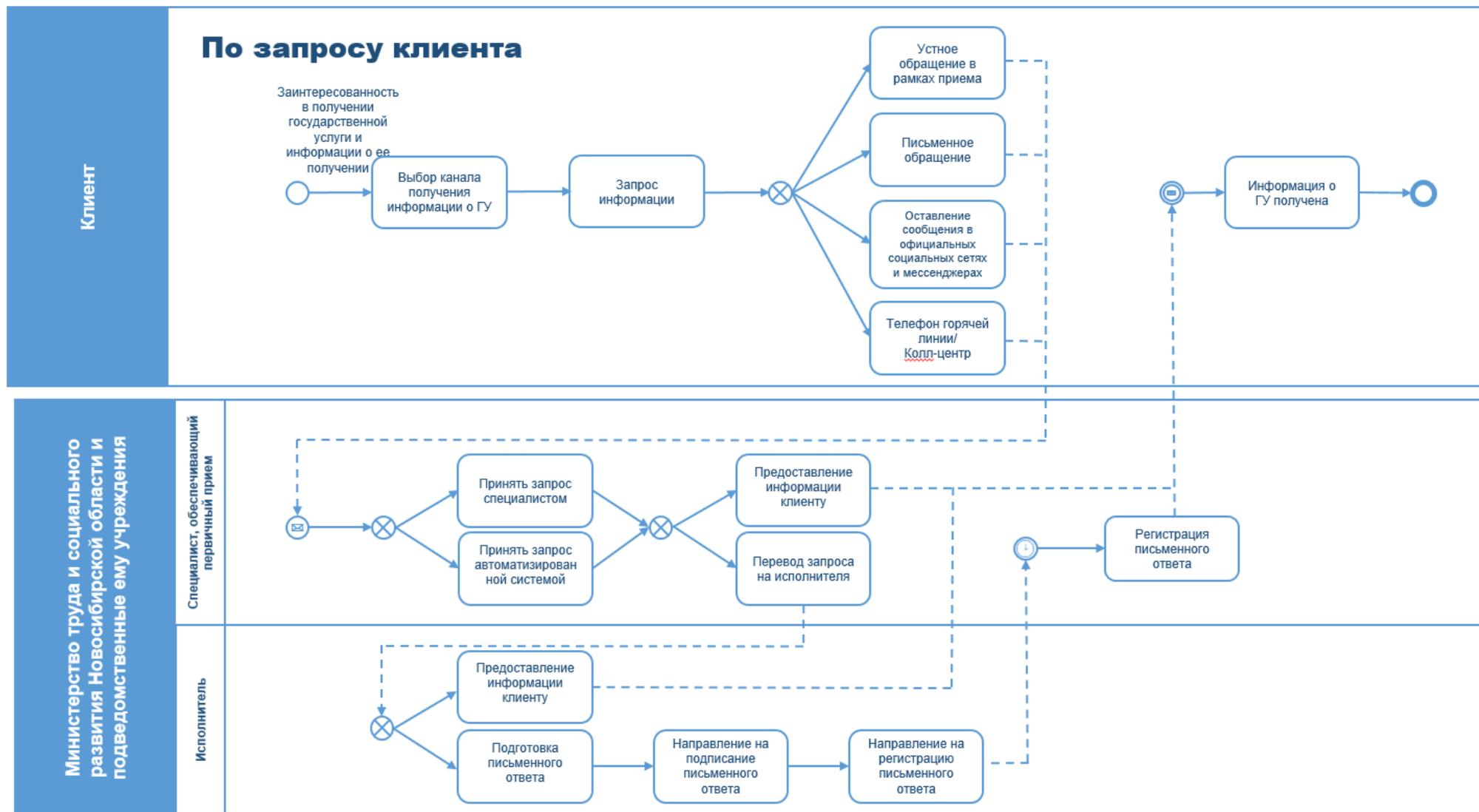
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Содействие работодателям в подборе необходимых работников» (ID: 65.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги по содействию работодателям в подборе необходимых работников (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;
- 2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- 4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- 5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);
- 6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;
- 7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и

мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием

речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.
3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 72
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

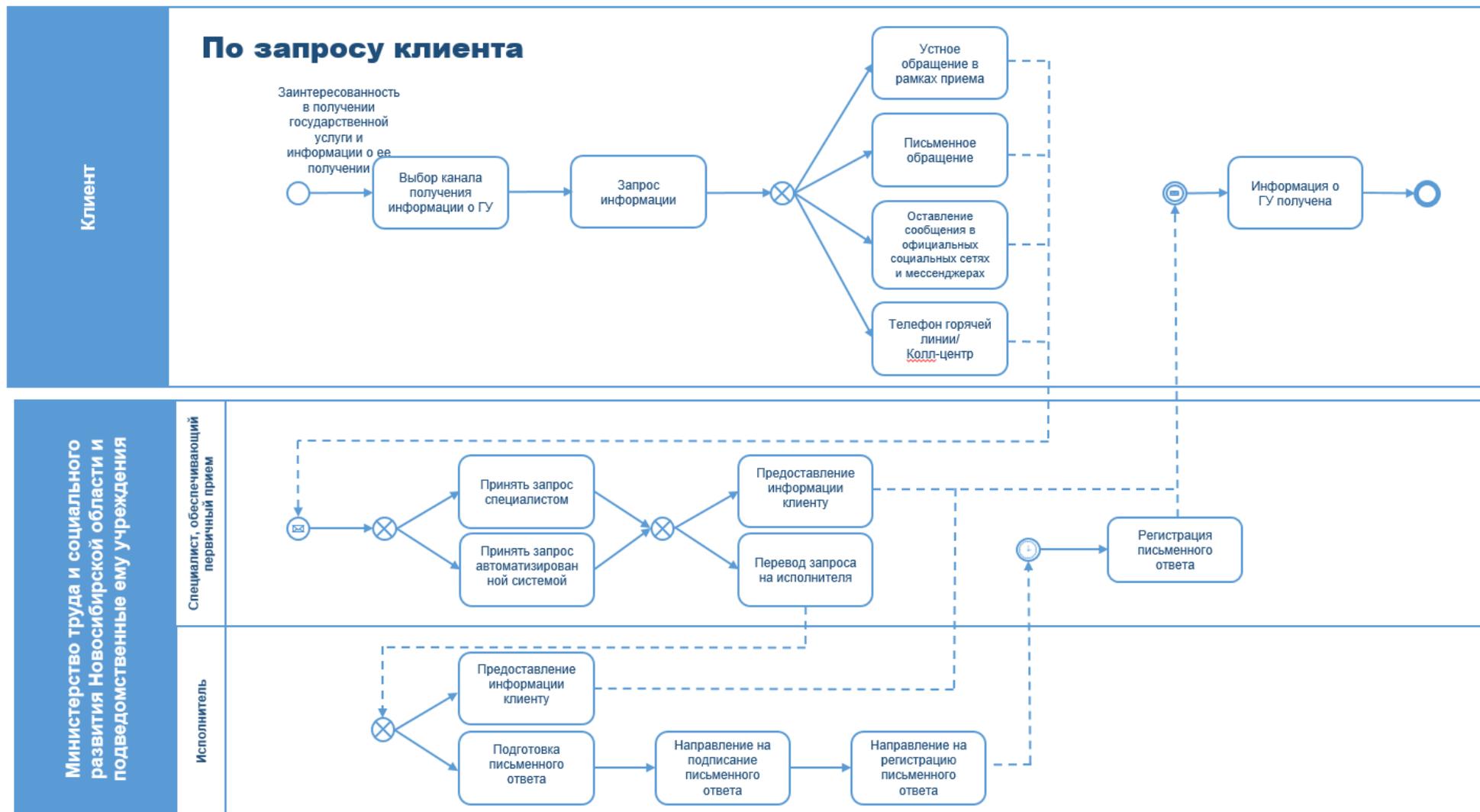
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы»
(ID: 66.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о порядке предоставления государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы (далее – государственная услуга). Процесс информирования осуществляется:

- 1) на Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

2) на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);

4) на официальных страницах министерства в социальных сетях;

5) в официальных социальных сетях и мессенджерах государственных казенных учреждений Новосибирской области центров занятости населения Новосибирской области (далее – центр занятости населения);

6) в помещениях центров занятости населения в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах, транслирования на экране монитора;

7) при автоинформировании с использованием речевых модулей.

2. Клиент удовлетворен информацией, необходимой для получения государственной услуги, размещенной в открытом доступе.

В случае необходимости получения дополнительных сведений о порядке предоставления государственной услуги клиент осуществляет запрос.

3. Основанием для начала процесса информирования клиента о порядке предоставления государственной услуги является:

1) поступление в министерство письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Устное обращение в ходе личного приема принимается сотрудниками общественной приемной министерства.

Устное обращение по телефону принимается сотрудниками информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства;

2) поступление в центр занятости населения письменного (в том числе, в электронной форме) или устного (по телефону, в ходе личного приема) обращения по вопросу предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения выполняется должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

Сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, отслеживаются работником центра занятости населения, ответственным за работу официальных социальных сетей и мессенджеров.

Устное обращение в ходе личного приема принимается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом.

Устное обращение по телефону принимается работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги;

3) поступление устного обращения по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай).

4. В случае поступления письменного обращения:

1) в министерство – осуществляется его регистрация сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства путем присвоения регистрационного номера и закрепления даты поступления. Результат приема и регистрации обращения фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на обращении и в системе электронного документооборота;

2) в центр занятости населения – осуществляется его регистрация должностными лицами центра занятости населения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

5. После поступления письменного обращения:

1) в министерство – после поступления сотрудникам отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства зарегистрированного письменного обращения ими осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

2) в центр занятости населения – после поступления работнику центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, зарегистрированного письменного обращения им осуществляется рассмотрение и подготовка проекта ответа на обращение, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги.

6. В случае поступления устного обращения:

1) в министерство – осуществляется устное информирование сотрудниками ЕКЦ или сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

2) в центр занятости населения – осуществляется устное информирование работником центра занятости населения, к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, клиента о предоставлении государственной услуги с использованием типовых ответов;

3) по телефону «Проактивного сервиса Службы 122» (чат бот Николай онлайн сервис Телеграм бот «Социалка НСО») – осуществляется устное информирование клиента о предоставлении государственной услуги с использованием речевых модулей.

7. Ответ на письменное обращение:

1) поступившее в министерство – подписывается министром труда и социального развития Новосибирской области или уполномоченным им должностным лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания;

2) поступившее в центр занятости населения – подписывается директором центра занятости населения или уполномоченным им лицом и направляется клиенту в течение одного рабочего дня с даты его подписания.

8. Ответ на устное обращение:

1) поступившее в министерство – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в ЕКЦ или в отделе трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства (в зависимости от того, кто осуществлял информирование клиента);

2) поступившее в центр занятости населения – фиксируется в журнале учета консультаций, находящемся в центре занятости населения.

9. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Ответы на сообщения, оставленные в официальных социальных сетях и мессенджерах центра занятости населения, размещаются не позднее рабочего дня, следующего за днем получения сообщения.

Максимальный срок рассмотрения устного обращения составляет 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Своевременная актуализация речевых модулей и типовых ответов.

3. Доступность информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Приложение № 73
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

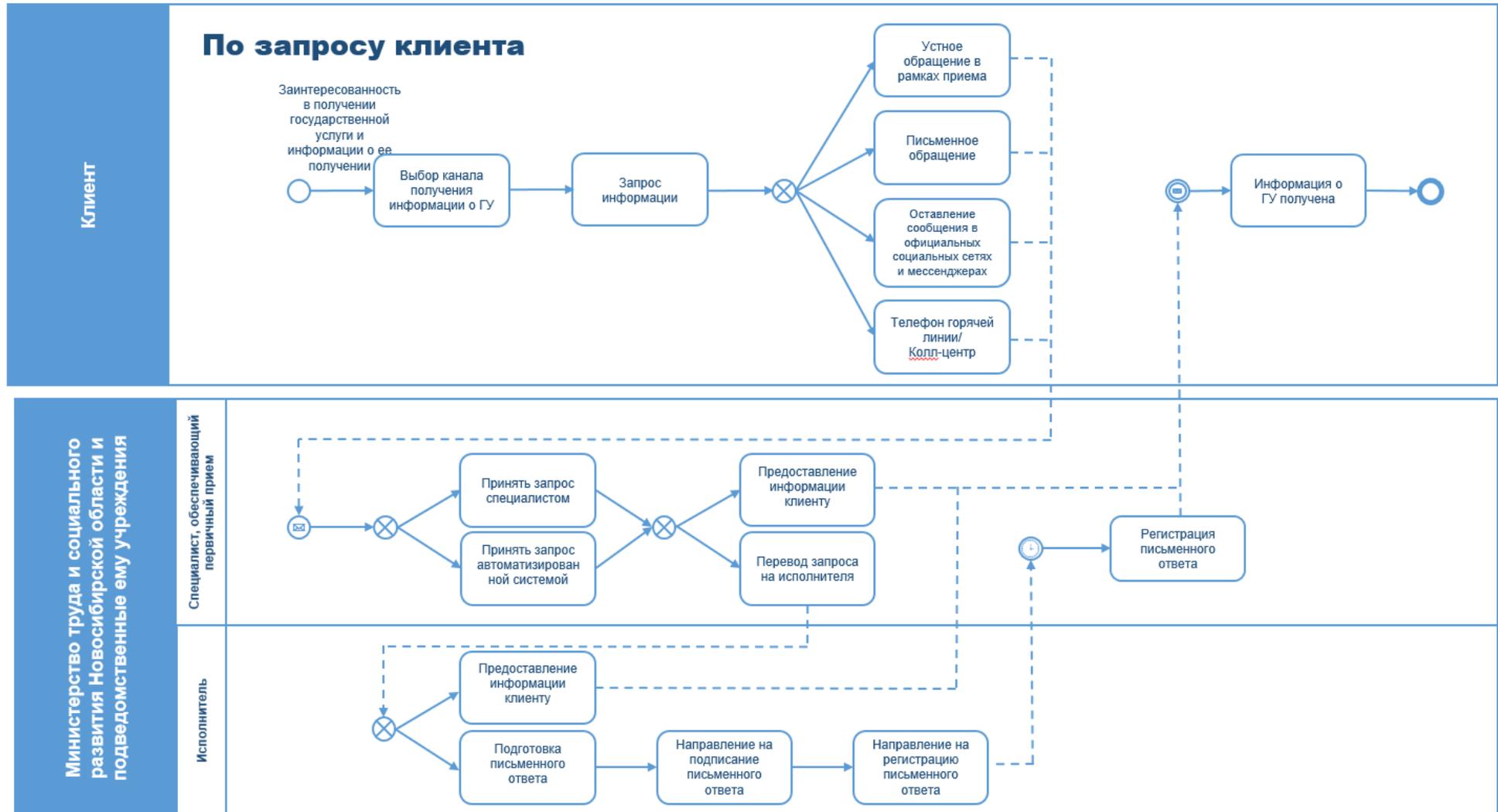
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление денежной выплаты на улучшение социально-бытовых условий ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, супругам погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны, не вступившим в повторный брак» (ID: 67.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Журин Д.В.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации заявления является возникновение жизненной ситуации. Прием и регистрация заявления выполняется должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью

управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов.

2. После представления заявления проводится проверка отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, заявлению присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления.

Результат приема и регистрации заявления фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на заявлении.

После регистрации заявления должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов осуществляется подготовка проекта уведомления о включении в список заявителя на получение выплаты.

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется уведомление об отказе с указанием основания для отказа в течение пяти рабочих дней со дня представления заявления.

Уведомление об отказе подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется в течение пяти рабочих дней с даты его подписания. Уведомление об отказе фиксируется в карточке личного приема.

5. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 15 минут с момента представления указанных документов в окно приема документов. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 5 календарных дней со дня представления указанных документов.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.

2. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги в результате информирования о государственной услуге.

Приложение № 74
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

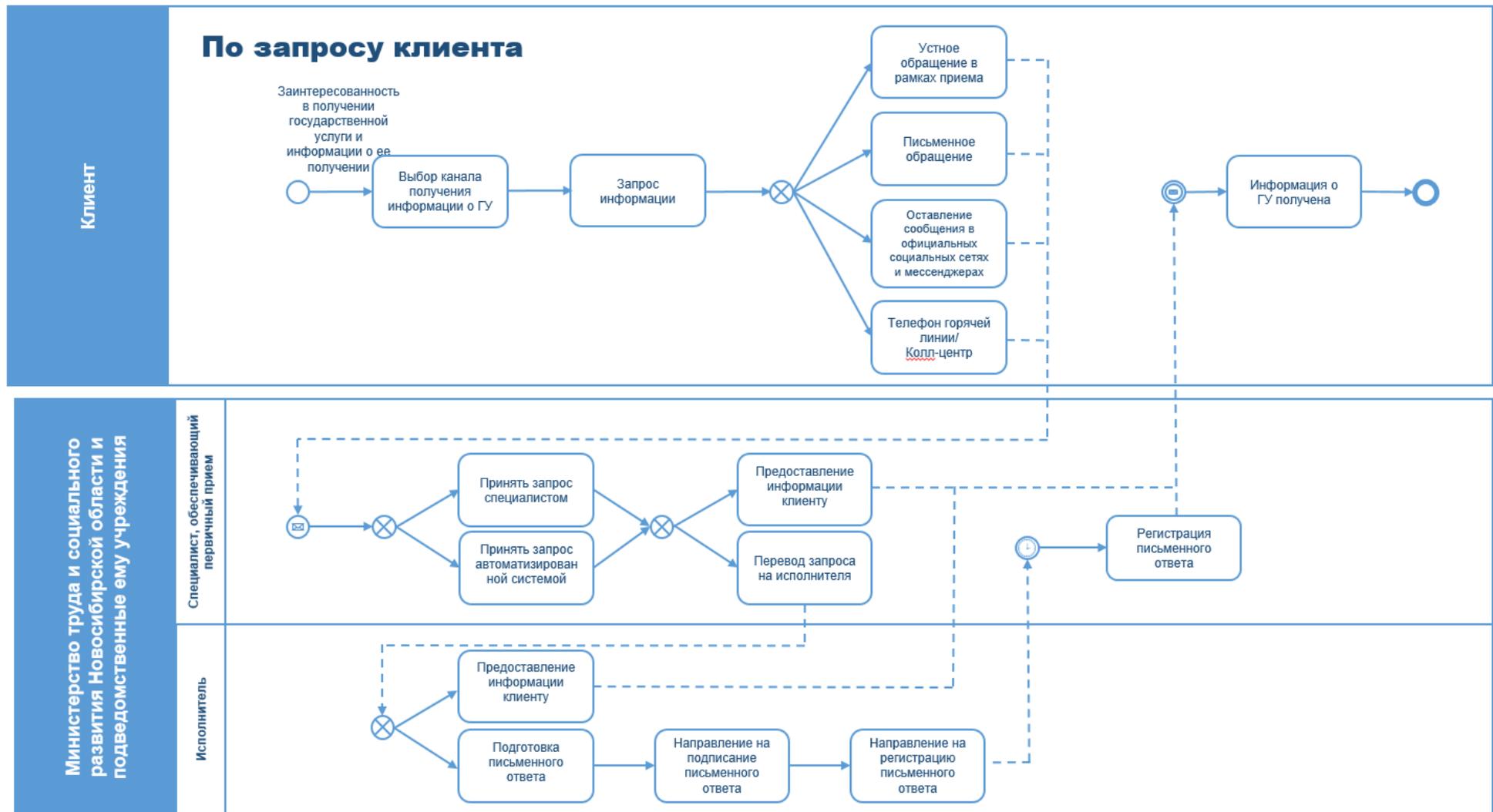
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты на организацию поездок к местам захоронения погибших участников Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов их близким родственникам (супругу (супруге), не вступившему (не вступившей) в повторный брак, брату, сестре, сыну, дочери)» (ID: 70.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Журин Д.В.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации заявления является возникновение жизненной ситуации. Прием и регистрация заявления выполняется должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов.
2. После представления заявления проводится проверка отсутствия оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления государственной услуги.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, заявлению присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления.

Результат приема и регистрации заявления фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на заявлении.

После регистрации заявления должностными лицами отдела по делам ветеранов и лиц с инвалидностью управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов осуществляется подготовка проекта уведомления о включении в список заявителя на получение выплаты.

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется уведомление об отказе с указанием основания для отказа в течение пяти рабочих дней со дня представления заявления.

Уведомление об отказе подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется в течение пяти рабочих дней с даты его подписания. Уведомление об отказе фиксируется в карточке личного приема.

5. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 15 минут с момента представления указанных документов в окно приема документов. Максимальный срок приема и регистрации заявления составляет 5 календарных дней со дня представления указанных документов.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги в результате информирования о государственной услуге.

Приложение № 75
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

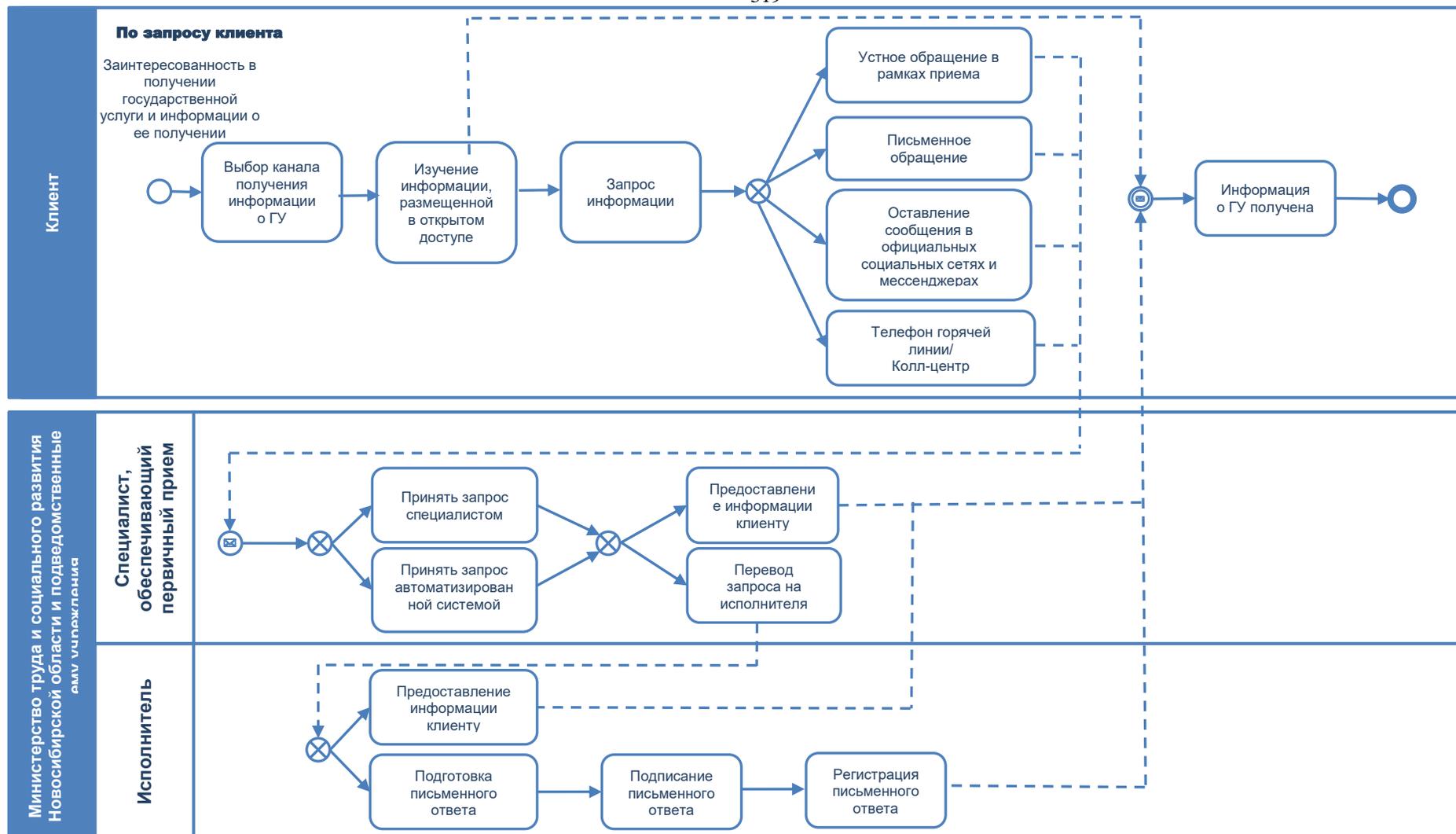
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам Российской Федерации, постоянно проживающим на территории Новосибирской области, призванным на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации»» (ID: 71.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам Российской Федерации, постоянно проживающим на территории Новосибирской области, призванным на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации»

в Российской Федерации» (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае,

если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 76
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

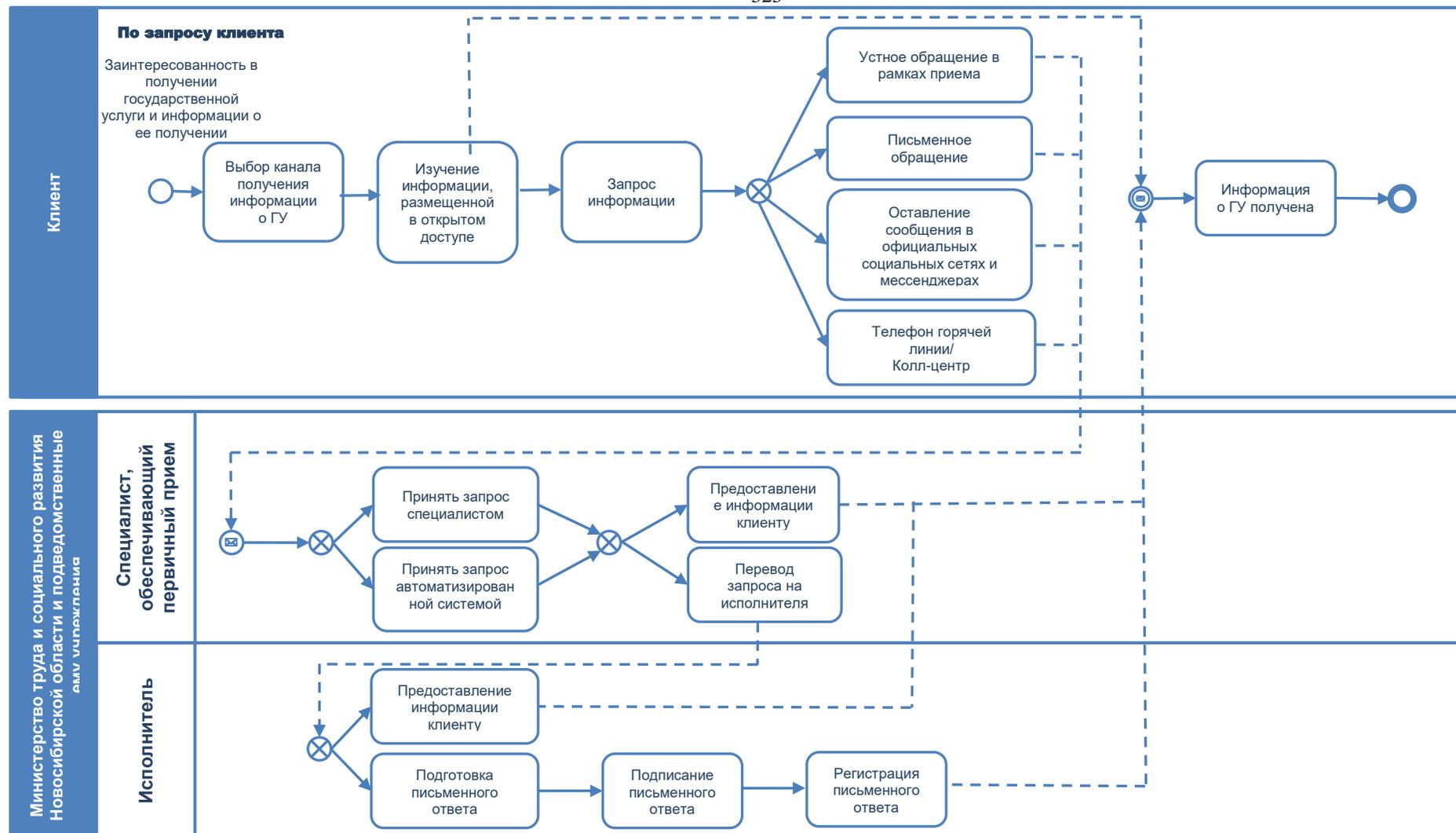
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Предоставление компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Новосибирской области, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новосибирской области»» (ID: 72.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Новосибирской области, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих

образовательную деятельность на территории Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае,

если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 77
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

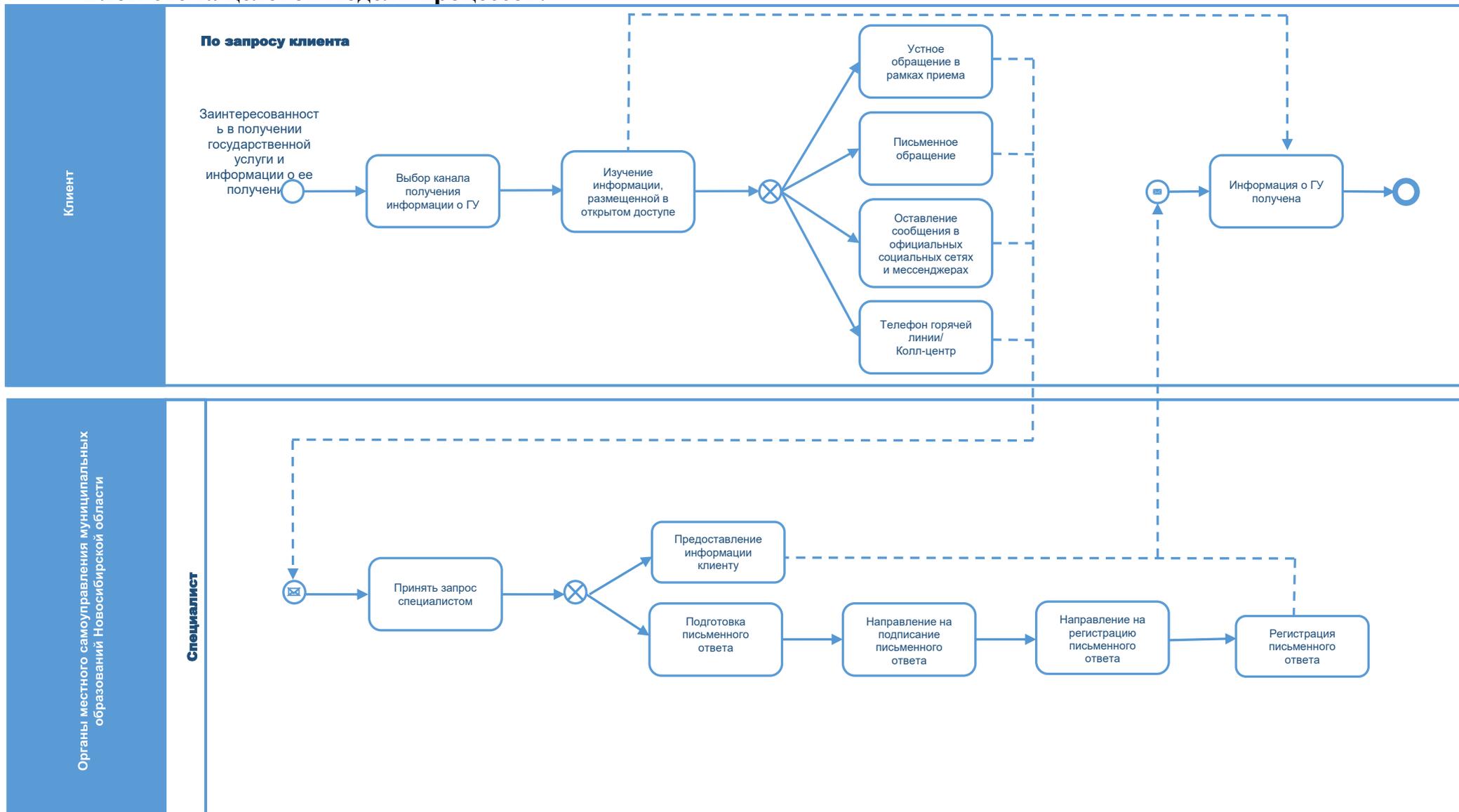
«Информирование о предоставлении государственной услуги «Выдача предварительного разрешения на усыновление
(удочерение) детей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации»

(ID: 73.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Кузьмина Н.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении государственной услуги. Ищет информацию: - на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ);
- на официальных страницах министерства в социальных сетях.

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент, может осуществлять лично в министерство.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист управления семейной политики и защиты прав детей министерства, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием и регистрация письменного обращения выполняется сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства, органов опеки.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства,
- оказывается консультативная помощь специалистами ЕКЦ.

2) при письменном обращении:

- специалистом осуществляется прием запроса по предоставлению государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовке письменного обращения, ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом.

9. Ответ после подписания регистрируется ответственным должностным лицом.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении,

поступившем в письменной форме.

11. Максимальный срок приема и регистрации устного и письменного обращений составляет три дня с момента его поступления. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней, устного обращения – 15 минут.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 78
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

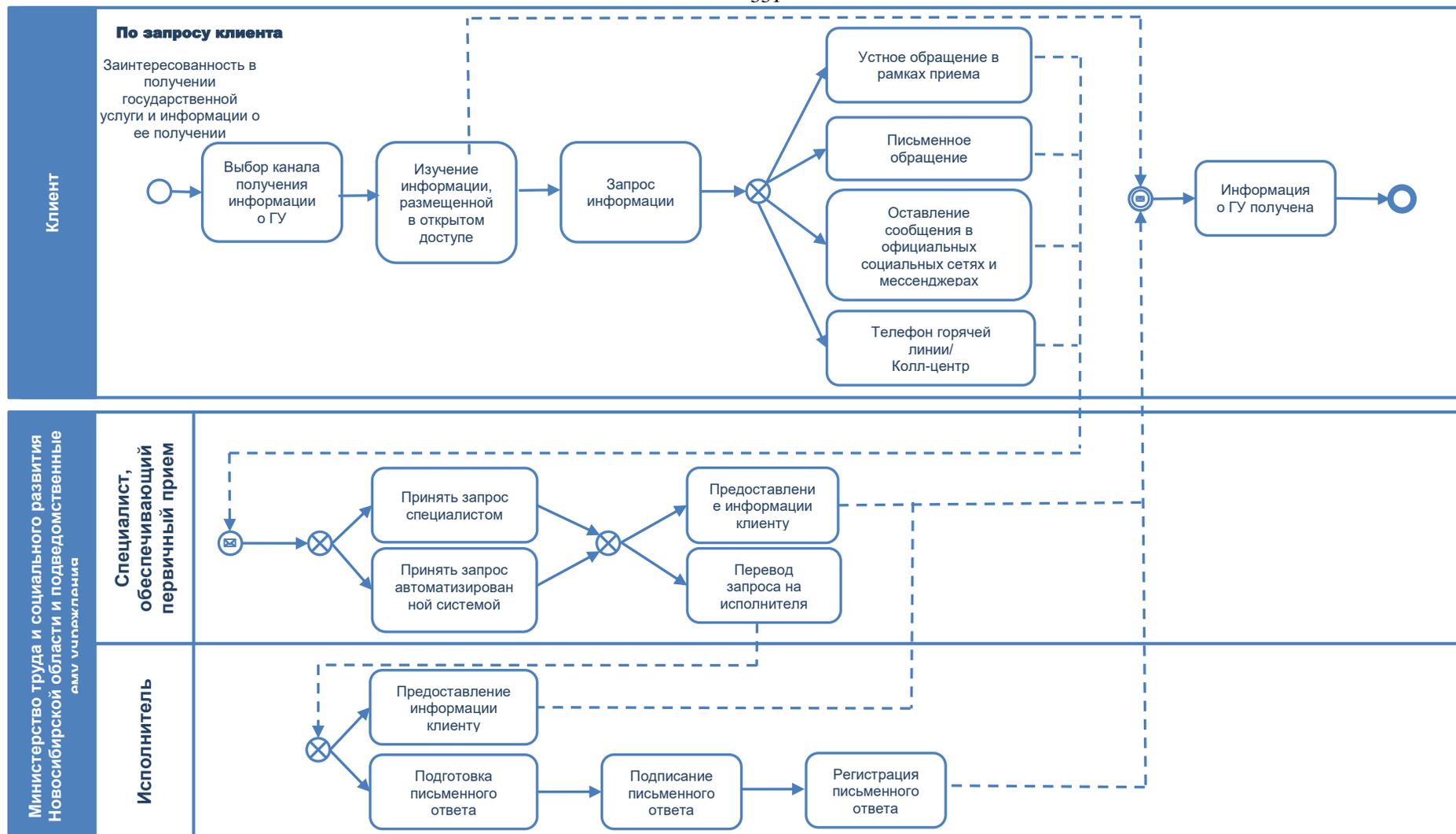
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение выплаты гражданам финансовой помощи в связи с утратой ими имущества первой необходимости в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (ID: 74.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о предоставлении компенсации родительской платы за присмотр и уход за детьми граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Новосибирской области, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих

образовательную деятельность на территории Новосибирской области (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае,

если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 79
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

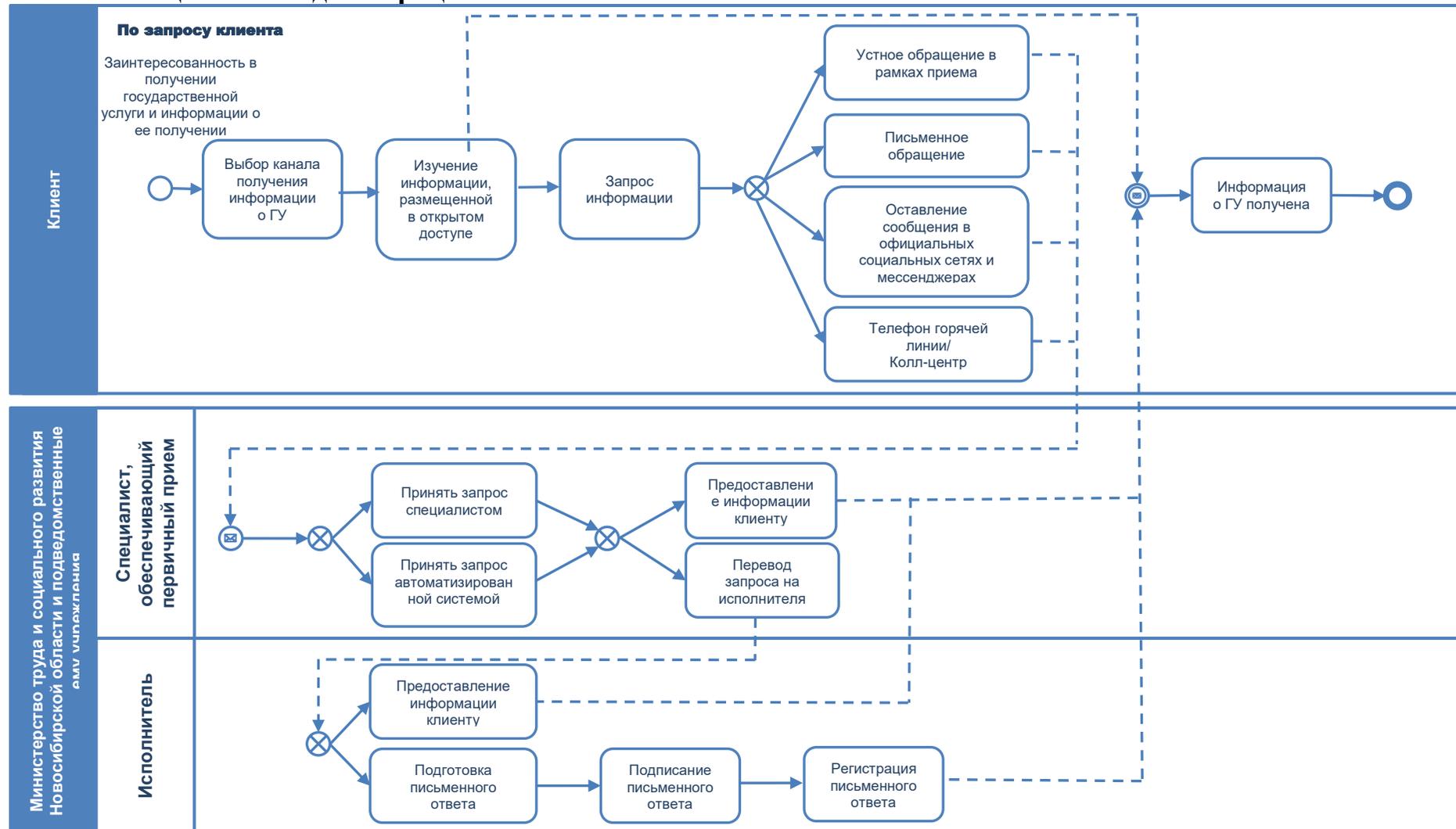
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение выплаты единовременного пособия гражданам, получившим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера вред здоровью»
(ID: 75.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении выплаты единовременного пособия гражданам, получившим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера вред здоровью (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство);
- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о

предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,
- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 80
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса

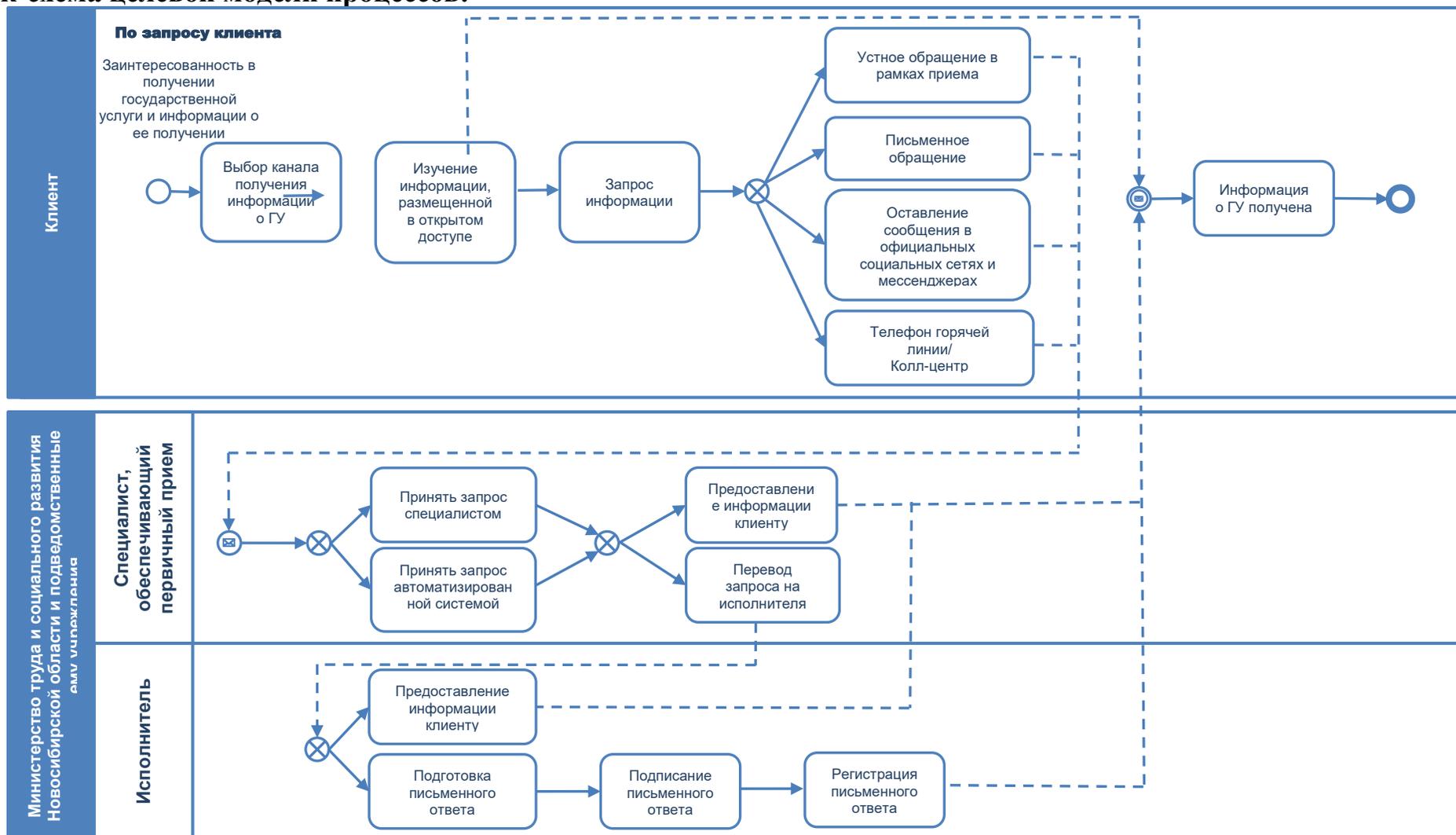
«Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»

(ID: 76.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 81
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

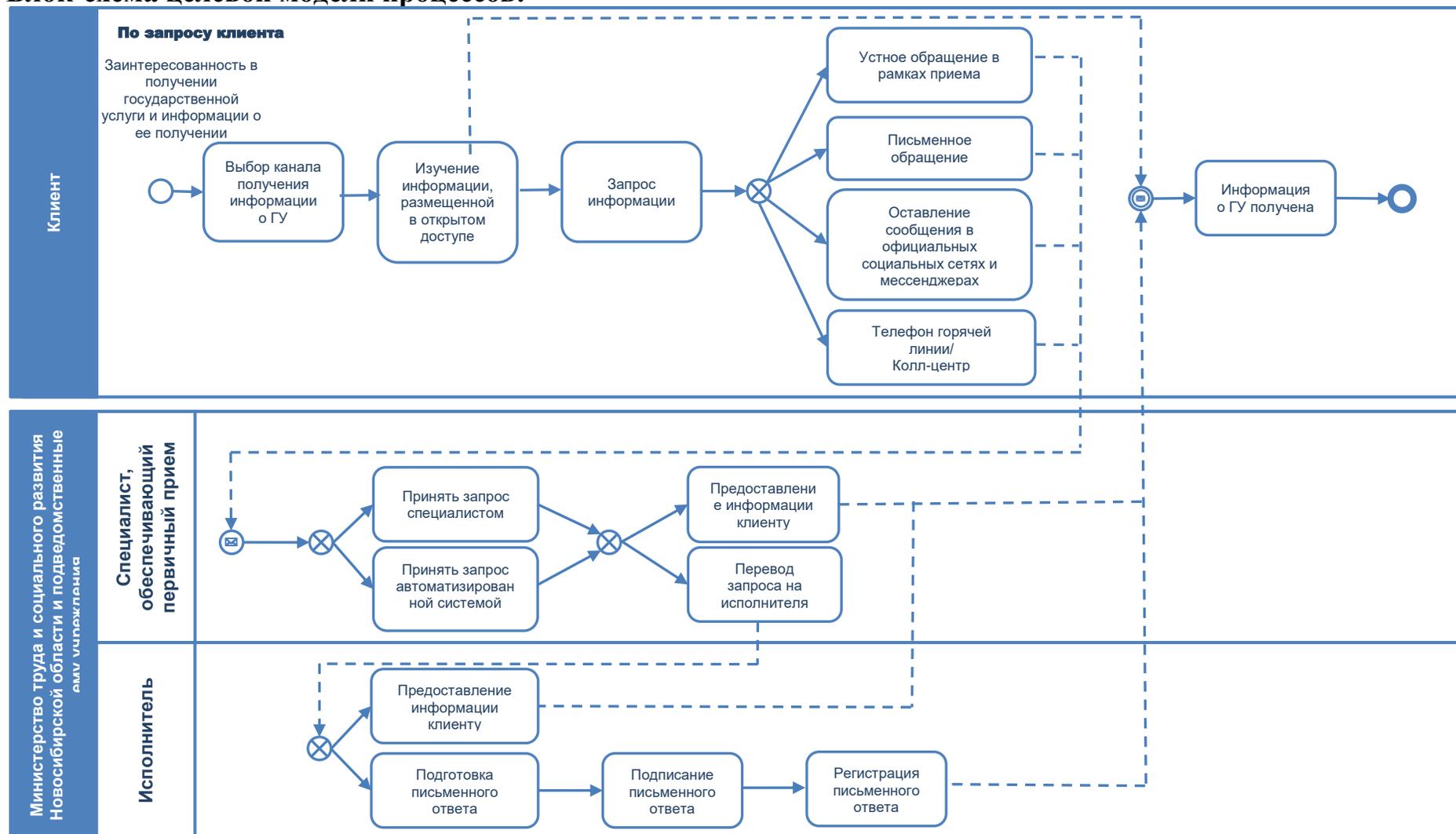
Целевая модель процесса

«Информирование о предоставлении государственной услуги «Назначение выплаты единовременного пособия членам семей граждан, погибших (умерших) в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (ID: 77.1)

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Ответственный: Мальцева Т.А.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент выбирает канал получения информации о назначении выплаты единовременного пособия членам семей граждан, погибших (умерших) в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (далее – государственная услуга). Ищет информацию о предоставлении государственной услуги:

- на официальном интернет-сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее –

министерство);

- через информационную систему «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;
- на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- в центрах социальной поддержки населения по месту жительства, клиентских службах ГКУ НСО «Центра социальной поддержки населения г. Новосибирска» (далее - центры социальной поддержки населения), в том числе из информации, размещенной на информационных стендах, в том числе по контактными телефонам, официальных страницах интернет-сайтов центров;
- в любом удобном филиале ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ), в том числе при обращении по единому телефону: 052;
- узнает в средствах массовой информации (газеты, телевидение, радио и интернет-издания);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2. По итогам изучения информации, размещенной в открытом доступе, клиент удовлетворен объемом полученных данных или сведений, необходимых для получения государственной услуги.

В случае получения дополнительных сведений о государственной услуге клиент делает запрос для получения дополнительной информации.

3. Запрос информации о предоставлении государственной услуги клиент может осуществлять лично, через министерство, центры социальной поддержки населения, МФЦ и ЕПГУ.

4. Способы запроса информации:

- при устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист, обеспечивающий предоставление государственной услуги (далее – специалист), дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при письменном обращении (лично, через ЕПГУ, через сайт министерства или почтовым отправлением) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Прием запроса специалиста осуществляется при устном обращении заявителя (лично или по телефону) специалист дает с согласия заявителя устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично).

Прием запроса специалиста при письменном обращении регистрируется в журнале регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги.

6. Предоставление информации клиенту специалистом:

1) при устном обращении:

- оказывается консультативная помощь специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области,

- оказывается консультативная помощь специалистами «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»;

- консультативная помощь специалистами центров социальной поддержки населения, клиентских служб центра по месту жительства.

2) при письменном обращении:

- осуществляется перевод запроса на ответственного исполнителя ответственного за предоставление государственной услуги.

7. Предоставление информации клиенту в части устного ответа сведения о государственной услуге получены клиентом.

При подготовки письменного обращения ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответ подписывается уполномоченным должностным лицом и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

9. Ответ после подписания уполномоченным должностным лицом регистрируется.

10. Ответ заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Доля поступивших заявлений о предоставлении государственной услуги.

Приложение № 82
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

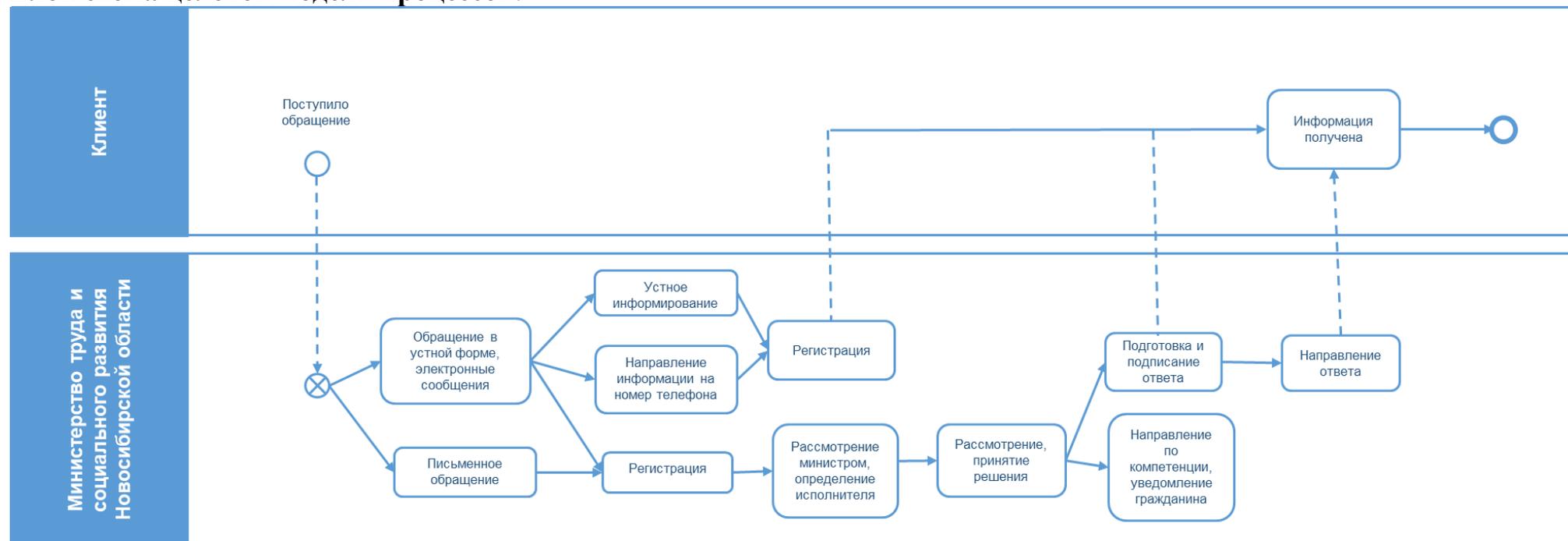
Целевая модель процесса

«Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них» функции «Рассмотрение обращений» (ID: 78.5)

Группа процессов: Рассмотрение обращений

Ответственный: Юрищев Э.В.

Блок схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса.

1. Основанием для начала процесса рассмотрения обращений и подготовки ответов на них является поступление в министерство труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) устного или письменного (в письменной форме или в форме электронного документа) обращения.

Письменные обращения могут быть направлены в письменной форме по почтовому адресу министерства (630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6) либо предоставлены гражданином при личном посещении министерства, в форме электронного документа: через унифицированную форму официального сайта министерства (<http://mtsr.nso.ru>), на адрес электронной почты министерства (uszp@nso.ru), с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Обращения в устной форме могут поступать путем личного посещения министерства, по справочному телефону министерства (238 75 18). По справочному телефону министерства (8 905 931 65 28) могут быть направлены электронные сообщения в форме смс-сообщения (далее – смс-сообщения).

2. В течение трех дней с момента поступления письменного обращения сотрудниками отдела контроля-канцелярии

управления организационно-кадровой работы министерства осуществляется его регистрация в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД) путем присвоения регистрационного номера и даты.

После поступления обращения в устной форме осуществляется устное информирование гражданина сотрудниками отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы, структурных подразделений министерства по направлениям деятельности. По поступившим смс-сообщениям сотрудник министерства направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой информацией либо связывается с гражданином и предоставляет запрашиваемую информацию.

Обращения в устной форме, смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

В случае если смс-сообщение является обращением, направленным в форме электронного документа, сотрудником отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы обеспечивается его регистрация в СЭДД в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

3. После регистрации письменные обращения подлежат направлению на рассмотрение министру труда и социального развития Новосибирской области (далее – министр). Министр определяет исполнителя (исполнителей) путем внесения резолюции в СЭДД.

4. После поступления письменного обращения на исполнение в структурное подразделение министерства осуществляется его рассмотрение, подготовка ответа. Ответ на письменное обращение подписывается министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с действующим в министерстве распределением полномочий.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5. После подписания ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

Показатели эффективности процесса:

1. Снижения уровня повторных обращений граждан.

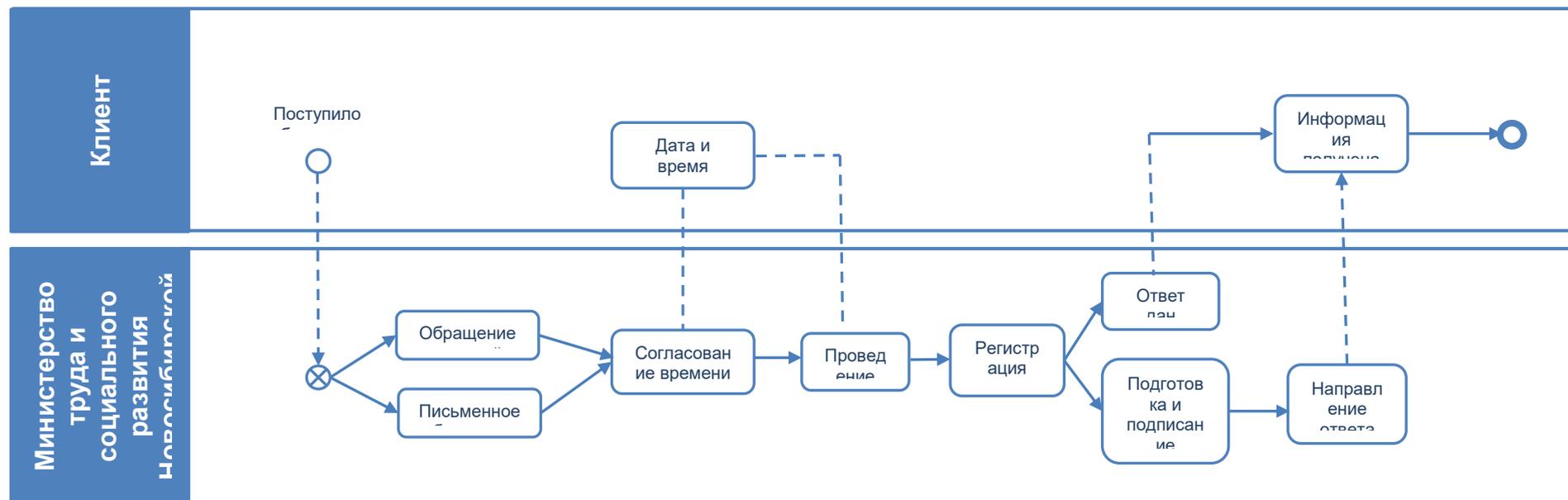
2. Доступность и понятность предоставленной гражданам информации.
3. Оперативность решения вопросов сотрудниками министерства.
4. Оценка качества решения и удовлетворенность клиента результатом.

Приложение № 83
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса
«Личный прием граждан» функции «Рассмотрение обращений» (ID: 78.6)

Группа процессов: Рассмотрение обращений
Ответственный: Юрищев Э.В.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса.

1. Основанием для начала процесса личного приема граждан является поступившие в министерство труда и социального развития Новосибирской области устное обращение гражданина о записи на личный прием (при обращении лично в министерство или по справочным телефонам), письменного обращения гражданина о записи на личный прием.

2. После поступления обращения о записи на личный прием сотрудниками приемной министра труда и социального развития Новосибирской области (далее – министр) осуществляется согласование даты и времени личного приема граждан.

3. Личный прием граждан проводится еженедельно по пятницам с 14.00 часов до 17.00 часов министром, первым заместителем министра или заместителями министра в общественной приемной министерства.

4. После завершения личного приема граждан, обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области.

5. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении.

В случае если изложенные в устном обращении факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке

личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6. После поступления обращения на исполнение в структурное подразделение министерства согласно резолюции министра, первого заместителя министра, заместителей министра, проводивших прием, осуществляется его рассмотрение, подготовка ответа. Письменный ответ гражданину подписывает должностное лицо, проводившее личный прием.

7. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема.

8. Максимальный срок рассмотрения по результатам личного приема в случае необходимости направления письменного ответа составляет 30 дней.

Показатели эффективности процесса:

1. Культура взаимодействия с гражданами в ходе личного приема.
2. Открытость диалога, доступность и понятность информации.
3. Оперативность решения вопросов сотрудниками министерства.
4. Оценка качества решения и удовлетворенность клиента результатом.

Приложение № 84
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

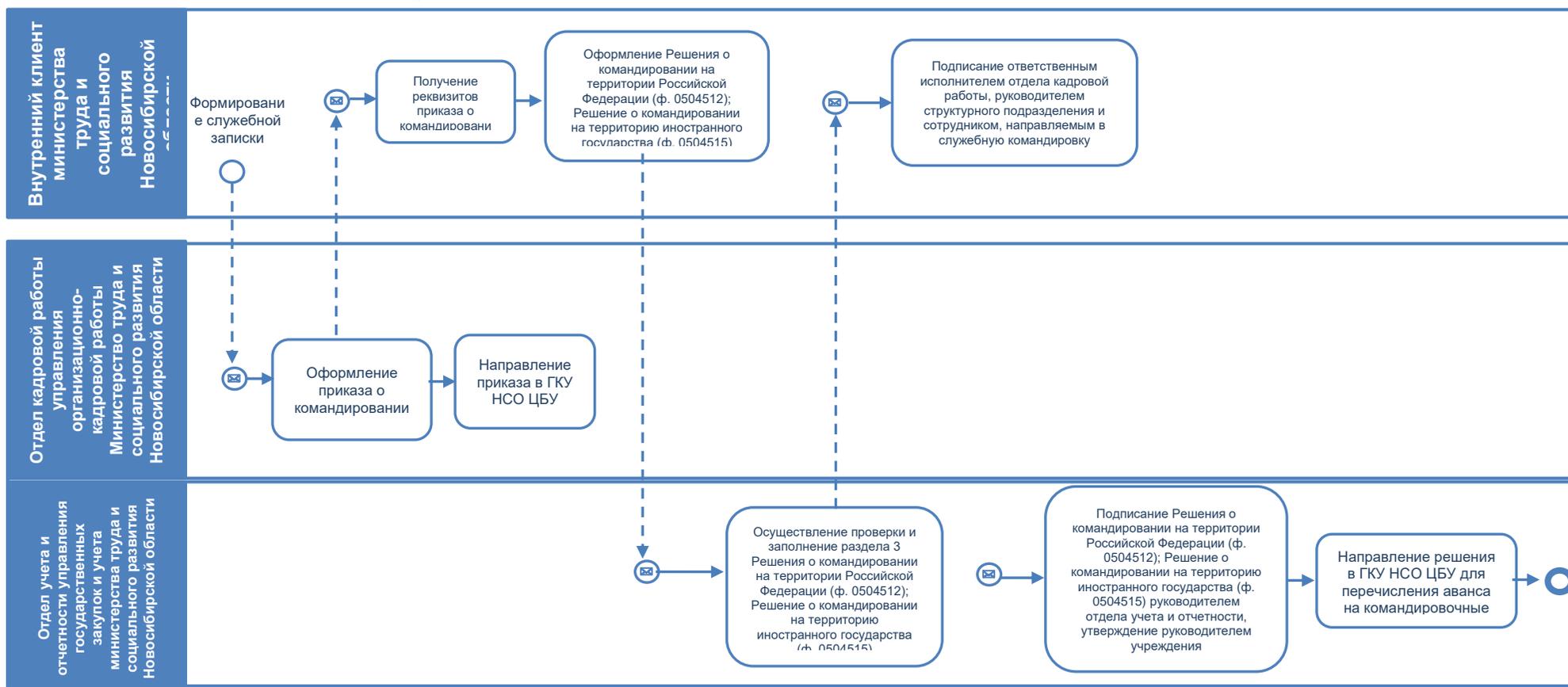
Целевая модель процесса

«Организация отношений с внутренним клиентом «Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти» (ID: 80.5)

Группа процессов: Организация отношений с внутренним клиентом

Ответственный: Юрищев Э.В., Мезюха А.Л.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Клиент определяет необходимость решения служебной задачи посредством командировки (срок, место, объем служебного задания).

2. Запрос информации о порядке и условиях командирования клиент может осуществлять лично в уполномоченных структурных подразделениях министерства.

3. Способы запроса информации:

- при устном обращении клиента (лично или по телефону) специалист уполномоченного структурного подразделения министерства дает устное разъяснение, необходимые материалы направляются посредством электронной почты;

- при письменном обращении (посредством внутреннего мессенджера, либо электронной почты) ответ дается клиенту посредством мессенджера или электронной почты с приложением необходимых материалов.

4. После издания приказа о командировании сотрудник, направляемый в служебную командировку, формирует Решение о командировании на территории Российской Федерации (ф. 0504512) или Решение о командировании на территорию иностранного государства (ф. 0504515) (далее – решение о командировании). Сотрудник, направляемый в служебную командировку, заполняет заголовочную часть, раздел 1 и раздел 2 решения о командировании и направляет решение о командировании в отдел учета и отчетности управления государственных закупок и учета министерства (далее – отдел учета и отчетности) на проверку и заполнение раздела 3.

5. Ответственный сотрудник отдела учета и отчетности проверяет правильность заполнения решения о командировании, присваивает порядковый номер решения о командировании, заполняет раздел 3 и направляет решение о командировании сотруднику, направляемому в служебную командировку для подписания.

6. Сотрудник, направляемый в служебную командировку подписывает решение о командировании, а также обеспечивает подписание решения о командировании руководителем структурного подразделения и ответственным сотрудником отдела кадровой работы.

7. Подписанное решение о командировании передается в отдел учета и отчетности для подписания начальником отдела учета и отчетности, и направляется на утверждение руководителю учреждения.

8. После утверждения руководителем учреждения решение о командировании направляется в ГКУ НСО «Центр бухгалтерского учета» с целью перечисления аванса на командировочные расходы подотчетного лица.

9. По возвращению из командировки в течение трех рабочих дней сотрудником формируется Отчет о расходах подотчетного лица (ф. 0504520) (далее – отчет о расходах подотчетного лица) на основании документов, подтверждающих командировочные расходы. Сотрудник, прибывший из служебной командировки, заполняет заголовочную часть, раздел

1, раздел 2, раздел 3 отчета о расходах подотчетного лица и направляет отчет о расходах подотчетного лица и документы, подтверждающие командировочные расходы, на проверку в отдел учета и отчетности.

10. Ответственный сотрудник отдела учета и отчетности осуществляет проверку отчета о расходах подотчетного лица, заполняет Уведомление о поступлении отчета на проверку и раздел 4 отчета о расходах подотчетного лица. Проверенный отчет о расходах подотчетного лица направляется сотруднику, прибывшему из служебной командировки.

11. Отчет о расходах подотчетного лица подписывается сотрудником, прибывшим из служебной командировки, и руководителем структурного подразделения и передается в отдел учета и отчетности.

12. Отчет о расходах подотчетного лица подписывается ответственным сотрудником и руководителем отдела учета и отчетности, утверждается руководителем учреждения.

13. Отчет о расходах подотчетного лица направляется в ГКУ НСО «Центр бухгалтерского учета» для окончательного расчета с подотчетным лицом по выданному авансу на командировочные расходы.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса
2. Доля корректно заполненных документов, связанных с осуществлением служебной командировки.

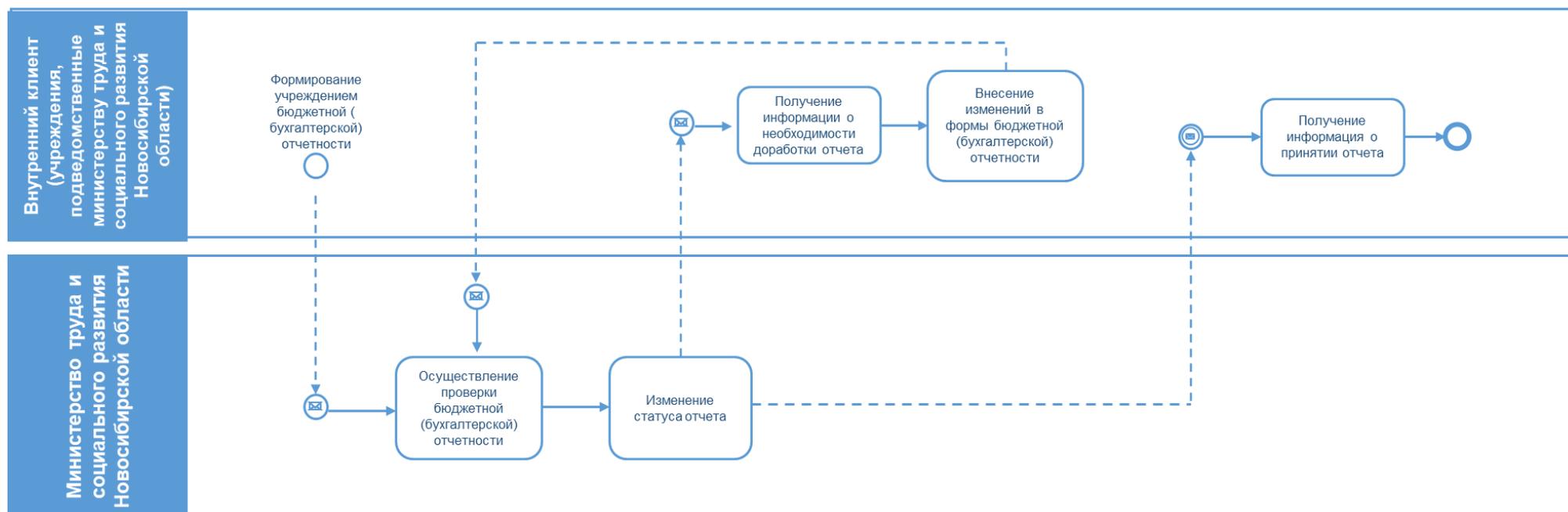
Приложение № 85
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам бухгалтерского учета
«Осуществление проверки бюджетной и бухгалтерской отчетности учреждений,
подведомственных министерству» (ID: 84.1)

Группа процессов: Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам бухгалтерского учета

Ответственный: Мезюха А.Л.

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса является формирование бюджетной или бухгалтерской отчетности ответственными сотрудниками учреждений, подведомственных министерству труда и социального развития Новосибирской области, и направление сформированных отчетов на проверку в программе Свод-Смарт путем изменения статуса отчетов на «Готов к проверке».

2. После поступления форм бюджетной или бухгалтерской отчетности сотрудниками отдела учета и отчетности управления государственных закупок и учета министерства в программе Свод-Смарт меняется статус отчета на «Проверяется» и производится проверка отчетности на предмет ее соответствия контрольным соотношениям в программе Свод-Смарт, а также сверка показателей, отраженных в отчетных формах учреждений, с показателями, сформированными посредством Программного комплекса «Региональный электронный бюджет. Исполнение бюджета» (ПК «Web-Исполнение»). Сверка осуществляется через обработку, написанную начальником управления государственных закупок и учета.

3. При соответствии форм отчетности контрольным соотношениям в программе Свод-Смарт и соответствии показателей, отраженных в формах бюджетной и бухгалтерской отчетности учреждений, показателям, сформированным в ПК «Web-Исполнение» сотрудники отдела учета и отчетности управления государственных закупок и учета принимают отчет и меняют статус отчета в программе Свод-Смарт на «Проверен».

4. В случае если формы отчетности не соответствуют контрольным соотношениям в программе Свод-Смарт и (или) показатели, отраженные в формах бюджетной или бухгалтерской отчетности учреждений, не соответствуют показателям, сформированным в ПК «Web-Исполнение» сотрудники отдела учета и отчетности управления государственных закупок и учета не принимают отчет и меняют статус отчета в программе Свод-Смарт на «На доработке».

5. После получения форм отчетности, которые отправлены на доработку, сотрудники учреждений, ответственные за формирование отчетности, вносят соответствующие изменения, проводят проверку отчетности на предмет ее соответствия контрольным соотношениям в программе Свод-Смарт и повторно отправляют отчетность в программе Свод-Смарт (статус отчетов меняется на «Готов к проверке»).

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса.
2. Доля проверенных отчетов бюджетной и бухгалтерской отчетности.

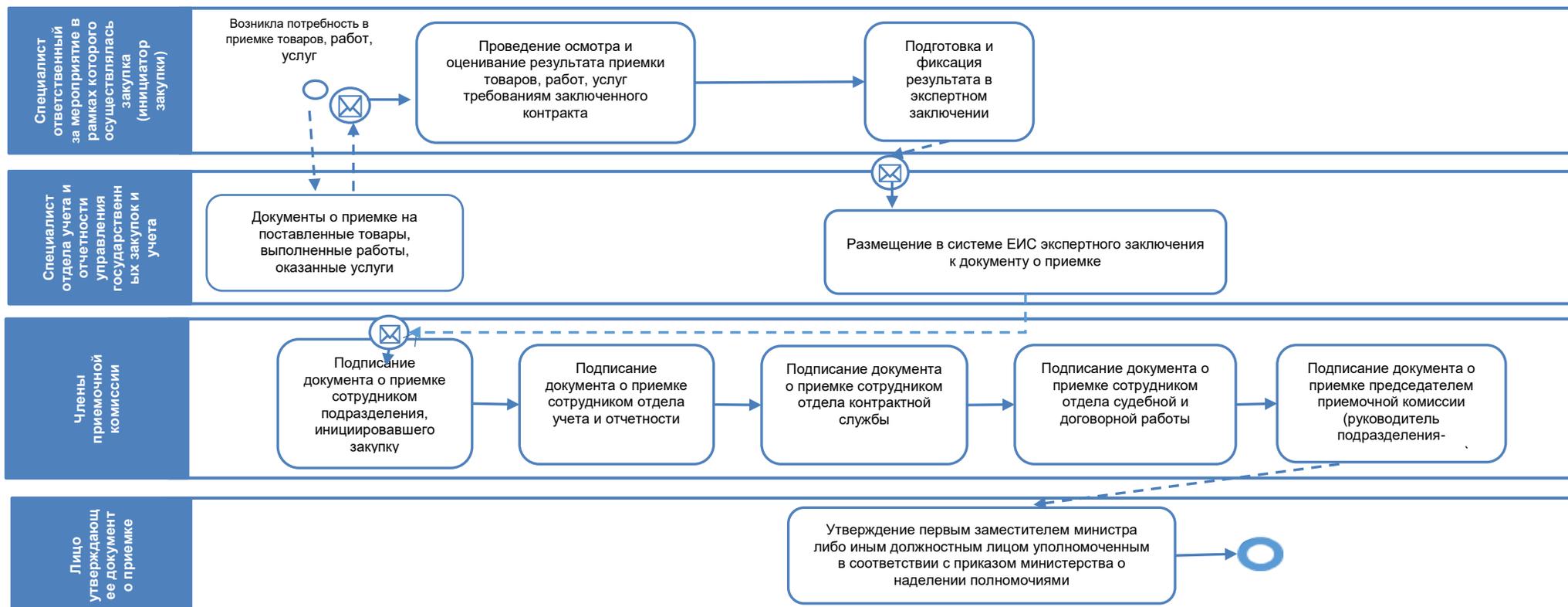
Приложение № 86
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности «Взаимодействие с сотрудниками министерства, входящими в приемочную комиссию по приемке товаров, работ, услуг» (ID: 85.3)

Группа процессов (функций): Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности

Ответственный: Мезюха Александр Леонидович

1. Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса взаимодействия с внутренним клиентом является возникновение потребности в приемке товаров, работ, услуг.

2. Документ о приемке, сформированный посредством единой информационной системы в сфере закупок (далее – ЕИС), распечатывается сотрудником отдела учета и отчетности и передается сотруднику отдела, являющегося инициатором закупки.

3. Сотрудник отдела, являющегося инициатором закупки, производит осмотр поставленного товара, оценивает результаты выполненной работы, оказанной услуги.

4. Результаты произведенного осмотра товара, оценки выполненной работы, оказанной услуги сотрудник отдела, являющегося инициатором закупки, фиксирует в экспертном заключении и передает сотруднику отдела учета и отчетности.

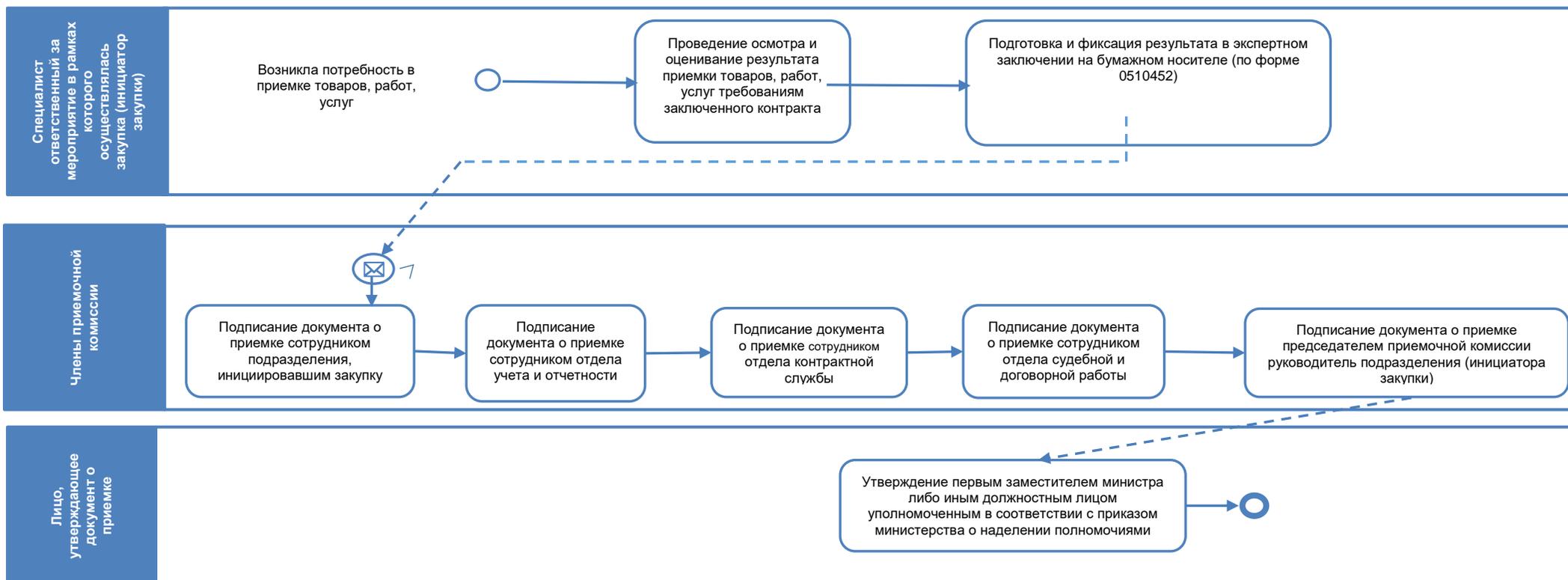
5. Сотрудник отдела учета и отчетности размещает в ЕИС экспертное заключение к документу о приемке.

6. Документ о приемке подписывается членами Приемочной комиссии в следующем порядке:

- сотрудником отдела, являющегося инициатором закупки;
- сотрудником отдела учета и отчетности;
- сотрудником отдела контрактной службы;
- сотрудником отдела судебной и договорной работы;
- председателем Приемочной комиссии, являющимся инициатором закупки.

7. После подписания членами Приемочной комиссии документ о приемке утверждается в ЕИС первым заместителем министра труда и социального развития Новосибирской области либо иным должностным лицом министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – Министерство), уполномоченным в соответствии с приказом Министерства о наделении полномочиями.

2. Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса взаимодействия с внутренним клиентом является возникновение потребности в приемке товаров, работ, услуг.
2. Сотрудник отдела, являющегося инициатором закупки, производит осмотр поставленного товара, оценивает результаты выполненной работы, оказанной услуги.
3. Результаты произведенного осмотра товара, оценки выполненной работы, оказанной услуги сотрудник отдела, являющегося инициатором закупки, фиксирует в экспертном заключении, которое прикладывает к документу о приемке на бумажном носителе (по форме 0510452).
4. Документ о приемке подписывается членами Приемочной комиссии в следующем порядке:
 - сотрудником отдела, являющегося инициатором закупки;
 - сотрудником отдела учета и отчетности;

- сотрудником отдела контрактной службы;
- сотрудником отдела судебной и договорной работы;
- председателем Приемочной комиссии, являющимся инициатором закупки.

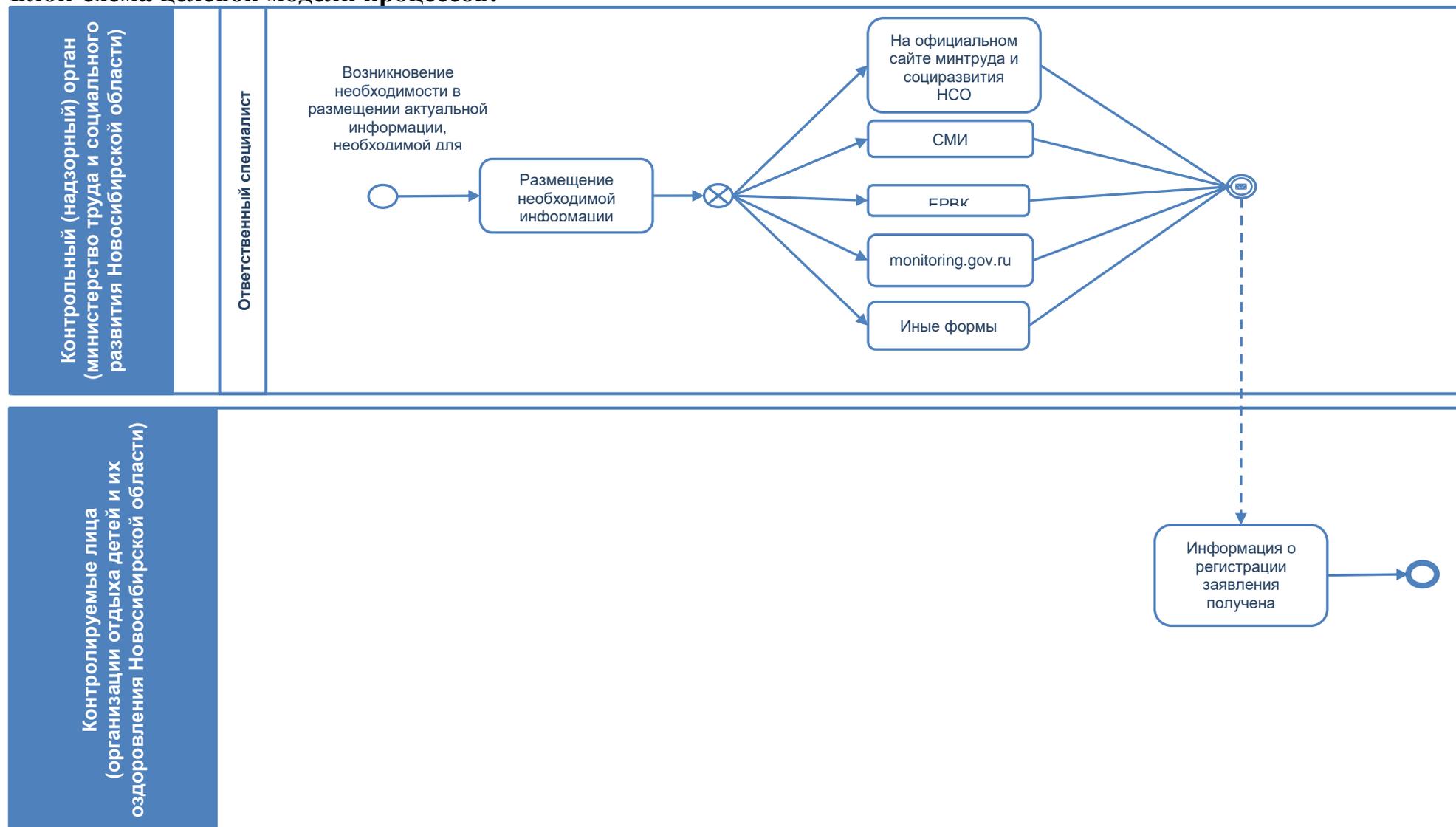
5. После подписания членами Приемочной комиссии документ о приемке представляется на утверждение первому заместителю министра труда и социального развития Новосибирской области либо иному должностному лицу министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – Министерство), уполномоченному в соответствии с приказом Министерства о наделении полномочиями.

Приложение № 87
к Плану мероприятий по реинжинирингу
процессов, реализуемых в министерстве труда
и социального развития
Новосибирской области

Целевая модель процесса «Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора)» в рамках функции «Региональный государственный контроль (надзор)» (ID: 82.3)

Группа процессов (функций): Региональный государственный контроль (надзор)
Ответственный: Журин Д.В., Кузьмина Н.Л., Лаврова О.И.

Блок-схема целевой модели процессов:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса является возникновение необходимости в размещении актуальной информации, необходимой для контролируемых лиц, ответственным специалистом контрольного (надзорного) органа, которым

является министерство труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство).

К размещению подлежит следующая информация:

- тексты нормативных правовых актов, регулирующих осуществление регионального контроля (надзора);
- сведения об изменениях, внесенных в нормативные правовые акты, регулирующие осуществление регионального контроля (надзора), о сроках и порядке их вступления в силу;
- перечень нормативных правовых актов с указанием структурных единиц этих актов, содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых является предметом регионального контроля (надзора), а также информацию о мерах ответственности, применяемых при нарушении обязательных требований, с текстами в действующей редакции;
- утвержденные проверочные листы в формате, допускающем их использование для самообследования;
- руководства по соблюдению обязательных требований, разработанные и утвержденные в соответствии с Федеральным законом от 31.07.2020 № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации»;
- перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований, порядок отнесения объектов контроля к категориям риска;
- перечень объектов контроля, учитываемых в рамках формирования ежегодного плана контрольных (надзорных) мероприятий, с указанием категории риска;
- программу и план проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий контрольного органа (при проведении таких мероприятий);
- исчерпывающий перечень сведений, которые могут запрашиваться контрольным органом у контролируемого лица;
- сведения о способах получения консультаций по вопросам соблюдения обязательных требований;
- сведения о применении контрольным органом мер стимулирования добросовестности контролируемых лиц;
- сведения о порядке досудебного обжалования решений контрольного органа, действий (бездействия) его должностных лиц;
- доклады о правоприменительной практике;
- доклады о региональном контроле (надзоре).

2. Специалист министерства размещает необходимую информацию на официальном сайте министерства, в средствах массовой информации, в Едином реестре видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля (надзора), муниципального контроля (ЕРВК), на электронном Интернет-ресурсе monitoring.gov.ru, в иных формах.

3. После размещения информации контролируемые лица могут получить необходимую им информацию.