



## ДЕПАРТАМЕНТ ФИНАНСОВ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

19.12.2023г.

№ 211

г. Брянск

Об утверждении Порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов департамента финансов Брянской области

С целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области, утвержденного приказом департамента финансов Брянской области от 21 ноября 2023 года №149 «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области»

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

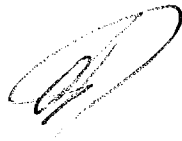
1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов департамента финансов Брянской области (далее – Реестр).
2. Ответственному за внедрение клиентоцентричности в департаменте, заместителям директора департамента, начальникам отделов департамента обеспечить формирование Реестра.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель Губернатора  
Брянской области

Г.В. Петушкова

Согласовано:

Начальник правового отдела



Д.В. Галушко


Начальник административного отдела



И.А. Долбенкина

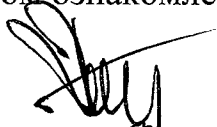
Исп. Бабась А.А.

74-24-40



С приказом ознакомлены:

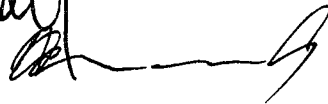
Бабась А.А.



Волкова Е.В.



Аксененко А.В.



Милехина Н.В.



Смоловская Л.Е.



Галушко Д.В.



Якушкина Т.А.



Усанович Е.В.



Долбенкина И.А.



Никольская А.М.



Луценко А.С.



Боровикова Е.М.



Цыганков В.В.



Гукалина Е.В.



Кулешов М.Г.



Путренко Д.Н.



Прудников С.П.



Доронина А.В.



Утверждено  
приказом департамента  
финансов Брянской области  
от 19.12.2023 № 212

## **Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов департамента финансов Брянской области**

### **I. Общие положения**

Внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области (далее – департамент) предполагает переработку процессов деятельности департамента с тем, чтобы они соответствовали стандартам «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Стандарт для внутреннего клиента».

Составление реестра процессов осуществляется для их дальнейшего реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности.

Целью ведения реестра являются:

- формирования полной и актуальной базы знаний, содержащей информацию о деятельности департамента;
- выявления межведомственных и внутриведомственных процессов;
- создания основы для внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

Настоящий Порядок разработан с целью регламентации формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – Реестр) департамента.

В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

кlientоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

кlient – лицо, которое взаимодействует с департаментом в следующих статусах:

а) внешний клиент – гражданин или представитель бизнеса (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый);

б) внутренний клиент – лицо, замещающее должность государственной гражданской службы в департаменте, а также работник, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы, и осуществляющий техническое обеспечение деятельности департамента;

процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на осуществление департаментом своих полномочий при взаимодействии с клиентом;

услуги – деятельность департамента, связанная с предоставлением

государственных услуг в значении Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

сервисы – онлайн-платформы, предназначенные для обеспечения информационного взаимодействия внешних клиентов и департамента;

меры поддержки – меры стимулирования развития деятельности субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности;

государственный контроль (надзор) – деятельность департамента в значении Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»;

жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с департаментом;

владелец процесса – должностное лицо департамента, ответственное за достижение результата процесса, выполнение показателей процесса и дальнейшее улучшение процесса;

ценность – это степень, в которой соответствующая услуга (функция/поддержка) соответствует потребностям, ожиданиям и требованиям клиента;

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности департамента для обеспечения соответствия требованиям Стандартов клиентоцентричности.

## **II. Порядок формирования Реестра**

Руководитель департамента определяет ответственного по формированию первоначальной версии Реестра дальнейшему ведению Реестра. Заместители директора департамента, начальники отделов департамента являются ответственными в части направлений деятельности курируемых подразделений и участвуют в формировании первоначальной версии Реестра.

Для формирования Реестра используется шаблон Реестра (Приложение к настоящему Порядку).

В шаблоне Реестра обязательными для заполнения являются графы, отмеченные звездочкой (\*).

Не допускается объединять ячейки в графе «название услуги» и в других графах, где информация для разных процессов повторяется. Следует дублировать эту информацию для упрощения работы с Реестром при сортировке, фильтрации и поиска по процессам.

В графе «Идентификатор процесса\*» указывается уникальный идентификатор процесса.

В графе «Жизненная ситуация» указывается одна или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

В графе «Название услуги, функции, сервиса\*» указывается название

соответствующей услуги, функции или сервиса.

В графе «Регулирующий акт» указать правовой акт, которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса.

В графе «Группа процессов» указывается группа, в которую входит процесс, согласно группировке..

В графе «Название процесса\*» указывается название процесса.

В графе «Ответственный за процесс\*» указывается лицо, которое будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса. Ответственный формирует целевое видение процесса и непосредственно координирует осуществление реинжиниринга процесса (внесение изменений в регламенты, инструкции или информационные системы).

В графе «Статус процесса\*» указывается статус реинжиниринга:

- в очереди на исследование;
- идет исследование;
- в очереди на реинжиниринг;
- проходит реинжиниринг;
- прошел реинжиниринг.

В графе «Клиент» указывается образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса.

В графе «Ценность для клиента» указывается, какую ценность имеет соответствующая функция, услуга или сервис для конечного получателя.

В графе «Данные на входе» указывается, получение каких сведений и (или) документов необходимо для начала процесса. Это может быть результат предыдущего процесса, данные от заявителя или данные от информационной системы.

В графе «Результат на выходе» указывается, какой результат получается при завершении процесса.

В графе «Связь с другими процессами» указываются идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом. Также может быть указан тип такой связи, например, предшествующий (или последующий) процесс.

В графе «Вид процесса» указывается, осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы, или же осуществляется вручную сотрудниками департамента.

В графе «Точка размещения в цифровом виде» в случае, если услуга или сервис существуют в электронном виде, указывается, в какой точке они доступны – ЕПГУ и (или) сайт департамента.

На первом этапе формирования Реестра составляется перечень всех услуг, сервисов и функций, в отношении которых департамент непосредственно оказывает услуги, предоставляет сервисы и реализует функции. В случае если департамент является регулятором, но самостоятельно не оказывает услугу, не предоставляет сервис и не реализует функцию, то услуга, сервис и функция в Реестр не

включаются.

На втором этапе формирования Реестра для каждой услуги, сервиса и функции необходимо подготовить или взять готовое описание порядка их предоставления. Такое описание должно основываться на административном регламенте (или ином регламентирующем документе), но при этом учитывать и отдавать приоритет реальному порядку осуществления функции (услуги, сервиса). Необходимо выделить в этом описании процессы, присутствующие в Перечне типовых процессов, и внести такие процессы в Реестр. При заполнении Реестра департамент может соотносить с услугой, функцией или сервисом любые процессы из Перечня типовых процессов вне зависимости от того, в какую группу они включены.

Первоначальная версия Реестра считается сформированной, когда такой Реестр содержит все направления деятельности, включенные в «дорожную карту» департамента, утвержденную приказом департамента от 21 ноября 2023 года №149 «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области».

Сформированная первоначальная версия Реестра подлежит согласованию со всеми заинтересованными структурными подразделениями департамента и утверждается приказом. Ответственный за внедрение клиентоцентричности в департаменте осуществляет его последующее размещение и хранение, а также доступ сотрудникам департамента к актуальной версии Реестра.

### **III. Порядок внесения изменений в Реестр**

Внесение изменений в Реестр осуществляется ответственным за внедрение клиентоцентричности в департаменте.

Внесение изменений в Реестр инициируют владельцы процессов. Для внесения изменений в Реестр владелец процесса формирует на имя ответственного за внедрение клиентоцентричности в департаменте запрос, где описывает, какой процесс необходимо добавить (исключить) и по каким основаниям, и размещает запрос в системе электронного документооборота (СЭД) для согласования с соответствующими структурными подразделениями и должностными лицами департамента.

Актуализация реестра процессов проводится не реже, чем каждые шесть месяцев (при наличии изменений в перечне процессов) ответственным по следующему алгоритму:

- сбор сведений от начальников отделов департамента по установленной форме реестра процессов;
- обработка представленной информации;
- внесение информации в реестр процессов департамента в соответствии с требованиями к заполнению;
- утверждение актуализированного реестра процессов приказом департамента;
- информирование начальников отдела департамента о завершении актуализации.

