

Методика формирования реестра процессов

Вводная часть

Процесс – это повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных и иных услуг или осуществления государственных функций.

Пример процесса: Прием и регистрация запроса заявителя, контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей.

Внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в ведомстве предполагает изучение и переработку всех аспектов деятельности такого ведомства с тем, чтобы они соответствовали указанным принципам и стандартам. Для этого предлагается рассматривать всю деятельность ведомства как совокупность функций, услуг и сервисов, которые, в свою очередь, делятся на атомарные единицы – процессы.

Составление реестра таких процессов необходимо для их дальнейшего реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для проведения оценки уровня внедрения клиентоцентричности и составления рейтинга клиентоцентричности ведомств.

Для заполнения реестра рекомендуется использовать шаблон реестра процессов и типовой перечень процессов.

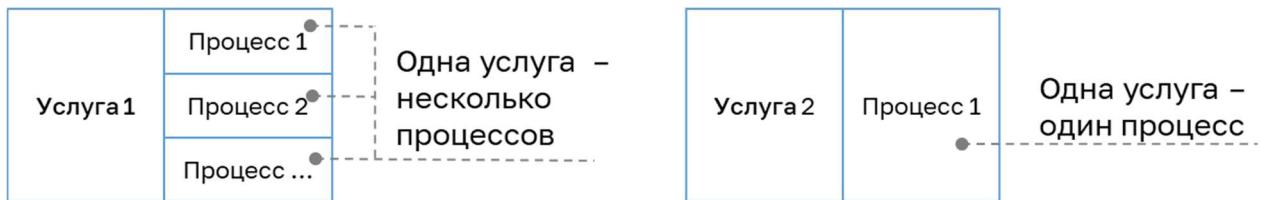
Вопрос: Что за процессы перечислены в типовом перечне процессов? Все ли из представленных в нем процессов должны быть у ведомства?

Ответ: Типовой перечень процессов был составлен Аналитическим центром и содержит процессы, которые потенциально могут осуществляться в ведомстве и имеют ценность для клиента. Это не означает, что в конкретном ведомстве должны быть представлены абсолютно все указанные процессы.

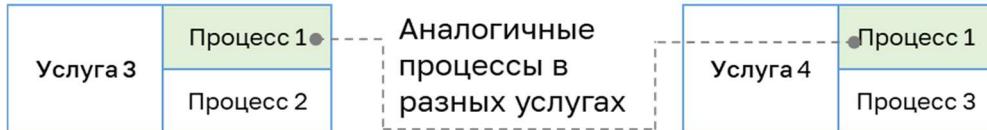
Например, группы процессов по предоставлению мер поддержки не будет у ведомства, которое такие меры поддержки не предоставляет. Также в перечне может не быть процессов, которые есть только в отдельном ведомстве в силу их специфики. Их необходимо также включить в реестр процессов, но оценка по таким процессам проводиться не будет.

Соотнесение функции (услуги, сервиса) и процесса

Любая функция (услуга, сервис) включает как минимум один процесс, но может включать несколько процессов. Таким образом, предлагается рассматривать любую функцию (услугу, сервис) как процесс или набор последовательных и взаимосвязанных процессов.



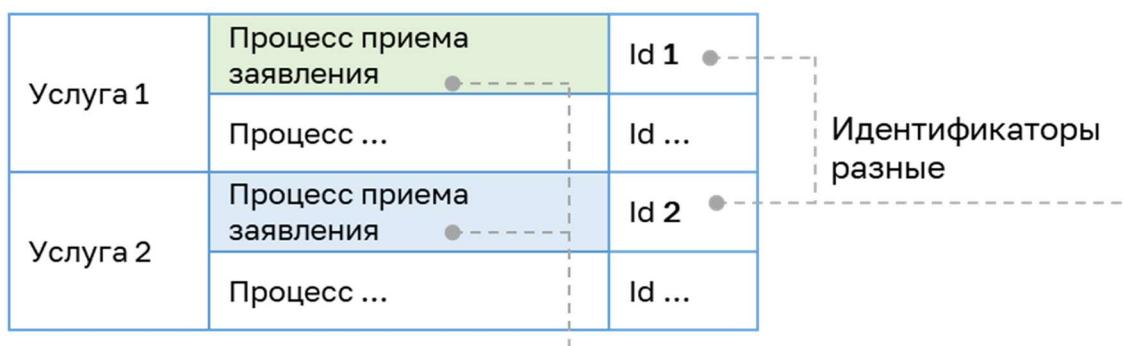
В разных услугах, функциях и сервисах могут использоваться аналогичные процессы.



В свою очередь, функции (услуги и сервисы) могут объединяться в жизненные ситуации. Визуально это может быть представлено следующим образом.



Каждый процесс в реестре процессов необходимо воспринимать как отдельную сущность. Несмотря на то, что одинаковые по сути процессы в двух и более функциях (услугах, сервисах) могут иметь одинаковое название, они могут отличаться по порядку их осуществления (сроки, состав действий). Но даже если такие процессы осуществляются одинаково, по умолчанию каждый процесс в реестре считается уникальным и должен иметь свой уникальный идентификатор.



Названия процессов одинаковые

Тем не менее, в ходе реинжиниринга процессы, осуществляемые одинаково, могут рассматриваться одновременно и для них может быть разработано единое целевое состояние.

Шаблон реестра процессов

В шаблоне реестра процессов обязательными для заполнения являются столбцы, отмеченные звездочкой (*). Остальные столбцы являются optionalными и их заполнение не обязательно, но может облегчить процесс реинжиниринга.

Вопрос: Как правильно заполнять реестр, когда к одной услуге относится два и более процессов? Следует ли объединять ячейки в столбце «название услуги...»?

Ответ: Не следует объединять ячейки в столбце «название услуги» и в других столбцах, где информация для разных процессов повторяется. Следует дублировать эту информацию. Это необходимо для упрощения работы с реестром в будущем, например, сортировки, фильтрации и поиска по процессам.

Идентификатор процесса	Название услуги	Регулирующий акт	Название процесса
1	Регистрация права	Адм. Регламент №1 от 01.01.21	Прием заявления
2	Регистрация права	Адм. Регламент №1 от 01.01.21	Контроль оплаты госпошлины
3	Регистрация права	Адм. Регламент №1 от 01.01.21	Запрос документов

Услуга одна и та же,
информация дублируется

Процессы разные

Ведомства могут отходить от шаблона реестра процессов, в частности, добавлять иную информацию и параметры при сохранении общей структуры шаблона и логики соотнесения услуг и процессов. Также возможно изменение формата документа, включая преобразование его в часть (модуль) ведомственной информационной системы.

В столбце «Идентификатор процесса*» необходимо указать уникальный идентификатор процесса. Рекомендуется использовать цифровые обозначения по порядку их внесения в реестр, но может быть использована и любая другая система присвоения идентификаторов.

В столбце «Жизненная ситуация» предлагается указать одну или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Эта информация может быть в дальнейшем использована для удобства работы по жизненным ситуациям. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

В столбце «Название услуги, функции, сервиса*» необходимо указать название соответствующей услуги, функции или сервиса.

В столбце «Регулирующий акт» предлагается указать нормативный акт, которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса.

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

В столбце «Название процесса*» необходимо указывать названия процессов из типового перечня процессов, даже если в самом ведомстве их названия могут отличаться. Это упростит дальнейшую работу по подготовке к оценке уровня внедрения клиентоцентричности.

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

В столбце «Статус процесса*» необходимо указать статус реинжиниринга. Предлагается использовать следующие статусы, но ведомство может использовать и иные по своему усмотрению:

- в очереди на исследование;
- идет исследование;
- в очереди на реинжиниринг;
- проходит реинжиниринг;
- прошел реинжиниринг;
- отправлен на сертификацию;
- сертифицирован.

В столбце «Клиент» предлагается указать образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса. Уровень конкретизации остается на усмотрение ведомства.

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

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

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

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

В столбце «Вид процесса» предлагается указать, осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы, или же осуществляется вручную сотрудниками ведомства.

В столбце «Точка размещения в цифровом виде» в случае, если услуга или сервис существуют электронном виде, предлагается указать, в какой точке они доступны – ЕПГУ, РПГУ, и (или) сайт ведомства.

Порядок работы по заполнению реестра

Этап 1

На первом этапе необходимо составить перечень всех функций, услуг и сервисов, которые есть в ведомстве, в отношении которых ведомство является исполнителем, то есть непосредственно реализует функции, оказывает услуги и предоставляет сервисы. В случае, если ведомство является лишь регулятором, устанавливающим правила оказания функции (услуги, сервисы), но самостоятельно не реализует функцию, не оказывает услугу и не предоставляет сервис, функции (услуги, сервисы) в реестр не включаются.

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

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

Комментарий: Для исключения сомнений, включению в реестр подлежат, в том числе, следующие функции (услуги, сервисы):

- которые недавно прошли процедуру реинжиниринга;
- реинжиниринг которых не планируются в ближайшее время;
- реинжиниринг которых уже запланирован или идет в настоящий момент;
- по которым имеется высокий уровень удовлетворенности
- по которым мало обращений.

Этап 2

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

Комментарий: Регламентирующий документ может содержать достаточно общее описание шагов в рамках реализации функции (услуги, сервиса), в то время как реальная практика заполняет эти «пустоты» тем или иным конкретным способом. Например, Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает порядок регистрации и предельные сроки для подготовки ответа на письменные обращения гражданина, но

не устанавливает, например, требования к тому, какие элементы должен содержать письменный ответ, чтобы он был понятным и полезным для гражданина.

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

В случае, если при оказании услуги, реализации функции или предоставлении сервиса задействованы какие-то процессы, которых нет в перечне, включение их в реестр процессов осуществляется на усмотрение ведомства. Такие процессы не будут учитываться при оценке уровня внедрения клиентоцентричности.

Вопрос: Что делать, если в группе процессов типового перечня нет нужного процесса, но он есть в другом разделе типового перечня? Например, ведомство осуществляет контрольно-надзорные функции по заявлению, но в разделе «Контроль и надзор» типового перечня нет процесса «прием заявления», хотя этот процесс есть в разделе про оказание услуг.

Ответ: При заполнении реестра процессов ведомство может соотносить с услугой, функцией или сервисом любые процессы из типового перечня, вне зависимости от того, в какую группу они включены. В типовом перечне процессы сгруппированы исключительно для удобства навигации.

Этап 3

В отношении каждого процесса указать уникальный идентификатор.

В отношении каждого процесса необходимо установить статус реинжиниринга.

Этап 4

Для каждого процесса, включенного в реестр, необходимо назначить ответственного сотрудника внутри ведомства и указать соответствующие сведения о таком ответственном в реестре.

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

Порядок утверждения и изменения перечня процессов

Реестр процессов должен быть официально утвержден руководителем ведомства. Конкретный порядок и сроки официального утверждения не установлены и могут быть выбраны на усмотрение ведомства.