



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Анализ на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности внутренних актов и отраслевых нормативных правовых актов

21.03.2023

П. 2.3 ТИПОВОЙ ДК:

- проведение анализа на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности
- выявление возможностей по уточнению и дополнению

Анализируемые акты:

нормативные правовые акты, относящиеся к сфере деятельности ведомства

правовые акты ведомства: нормативные и ненормативные

Определение актов, подлежащих анализу:

ШАГ 1: определить **предмет** правового **регулирования** и **«клиента акта»**

Анализу в первую очередь подлежат акты, содержащие «процессуальные нормы» (как делаем?), может не проводиться, например, анализ:

- ведомственной программы, устанавливающей цели и значения показателей,
- статистической методологии расчета показателей

ШАГ 2: определить наличие **взаимодействия** с **клиентом** (внешним/внутренним), норм, определяющих **порядок работы**: например, анализ заявок на субсидию, порядок работы внутриведомственной комиссии

Например:

Почему может не проводиться анализ?

Клиент – организации, проводящие аттестацию инструкторов-проводников

Полномочие ведомства, установленное Федеральным законом – только утверждение перечня оборудования, которая должна иметь организация для проведения аттестации

Приказ не регулирует взаимодействие ни с аттестующими организациями, ни с инструкторами-проводниками

УТВЕРЖДЕН
приказом Федерального агентства
по туризму
от «29» *апреля* 2022 г. № *167-Тр-22*

Перечень специализированного оборудования и снаряжения,
необходимых для проведения аттестации инструкторов-проводников
по соответствующим видам туристских маршрутов

№ п/п	Наименование	Вид туристского маршрута, количество оборудования (шт.)				
		Пешеходный	Горный	Водный	Лыжный	Спелеоло- гический
Групповое оборудование и снаряжение						
1.	Средство связи (рация или другое)	3	3	3	3	3
2.	Верёвка d 9-10 мм x 25-30 м	2	2	1	2	2

ВАЖНО:

- ❑ **результатом анализа** может быть не только необходимость внесения изменений в анализируемый акт, но и **выявление актов, которые также нужно изменить или принять**
- ❑ **1 акт** может регулировать взаимодействие с **внутренними и внешними клиентами**: например, положение о комиссии ведомства содержит положения для внутреннего клиента (председатель, секретарь, члены комиссии), порядок опубликования, информирования о результатах заседаний комиссии затрагивает потребности внешнего клиента

Возможная форма оформления результатов:

Наименование	Содержание
Наименование акта	<i>Реквизиты и название</i>
Предмет правового регулирования	<i>Что регулирует</i>
Клиент	<i>Внутренний/Внешний</i>
Описание клиентов	<i>Родители детей определенного возраста, туристические организации, сотрудники отдела, в должностные обязанности которых входит прием, рассмотрение заявления и документов, подготовка проекта результата</i>
Анализируемые положения	<i>Акт может регулировать отдельные процедуры или весь порядок услуги (иного процесса), например, утверждать только формы, утверждать формы, порядок приема, рассмотрения</i>

Возможная форма оформления результатов (продолжение):

Наименование	Содержание
Текущее состояние	<i>Выявленные несоответствия принципам и стандартам клиентоцентричности</i>
Предлагаемые изменения и дополнения	<i>Описание необходимых изменений и дополнений</i>
Срок изменения и дополнения	<i>Сроки разработки проекта, внутри- и межведомственного согласования, принятия</i>
Перечень актов, подлежащих изменению, в связи с внесением изменений в анализируемый акт	<i>Перечень актов По каждому акту пункта целесообразно заполнить собственную форму</i>

Оформление отчета:

- ☐ отчет по результатам анализа оформляется в свободной форме, форма утверждения отчета определяется ведомством
- ☐ отчет содержит статистические данные проведенного анализа: количество, перечень проанализированных актов и др., описание выявленных «несоответствий», правовых пробелов и др., мероприятий, необходимых к реализации (внесений изменений в акты и др.)
- ☐ к отчету прилагаются заполненные формы по анализу актов

Наименование	Текст акта	Содержание
Наименование акта	-	<i>Приказ от 27.11.2020 N 439-Пр-20 «Об утверждении порядка ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</i>
Предмет правового регулирования	Настоящий Порядок устанавливает правила ведения единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	<i>Ведение единого перечня классифицированных объектов туристской индустрии (далее – Перечень) Размещение сведений Перечня на официальном сайте</i>
Клиент	Основаниями для внесения в единый перечень классифицированных объектов туристской индустрии сведений о классифицированных гостиницах, горнолыжных трассах, пляжах являются представленные аккредитованными организациями, имеющими аттестат аккредитации, осуществляющими классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс и классификацию пляжей	<i>Внешний</i>
Описание клиентов		<i>Юридические лица – аккредитованные на осуществление классификации объектов туристской индустрии</i>
Анализируемые положения	-	<i>Порядок предоставления документов для внесения сведений в Реестр</i>

Наименование	Текст акта	Содержание
Текущее состояние	<p>1) Документы, которые должен предоставить заявитель: <i>а) копия свидетельств о присвоении объектам туристской индустрии определенных категорий....</i> <i>б) копии решений аккредитованной организации о приостановлении или прекращении действия свидетельств....</i> <i>в) копии уведомлений, направленных в ОИВ субъектов РФ</i></p> <p>2) Документы, указанные в подпунктах «а» и «в» направляются в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о присвоении категории заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или через личный кабинет на официальном сайте или при личном обращении Документы, указанные в подпункте «б» направляются в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения о приостановлении/прекращении в форме электронного документа</p> <p>3) Основаниями для возврата аккредитованной организации документов.....</p> <p>4) Сведения, внесенные в единый перечень классифицированных объектов туристской индустрии, в течение 3 рабочих дней со дня их внесения размещаются на официальном сайте</p>	<p>1) <i>В перечне документов, которые должен предоставить заявитель, содержится документ, находящийся в распоряжении органов власти</i></p> <p>2) <i>Для подачи документов заявителем предусмотрены не все формы обращения Для одного случая подачи документов предусмотрена только одна форма обращения</i></p> <p>3) <i>Не предусмотрена возможность доработки/довнесения документов в процессе рассмотрения</i></p> <p>4) <i>Не предусмотрено информирование заявителя</i></p>

Наименование	Текст акта	Содержание
Предлагаемые изменения и дополнения	Формируются в соответствии с выявленными несоответствиями	<div><div>✓</div>Исключение из перечня документов тех, которые находятся в распоряжении органов власти</div> <div><div>✓</div>Обеспечение всех форм взаимодействия с клиентом</div> <div><div>✓</div>Обеспечение возможности доработки/довнесения документов в процессе рассмотрения</div> <div><div>✓</div>Информирование заявителя</div>
Срок изменения и дополнения	Должны быть учтены сроки реализации мероприятий, например, доработка сайта, заключение соглашения с МФЦ	При необходимости реализации мероприятий рекомендуется не «откладывать» внесение изменений до их реализации, а внести изменения, предусмотрев «отлагательный» срок вступления в силу: «Приказ вступает в силу с 1 сентября 2023 года» (то есть финального срока осуществления мероприятий)
Перечень актов, подлежащих изменению, в связи с внесением изменений в анализируемый акт		Внесение изменений в части ведения единого реестра уведомлений, направляемых аккредитованной организацией, в ОИВ субъектов РФ (для исключения необходимости предоставления их копий)

ПРИМЕР ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО КЛИЕНТА

Наименование	Текст акта	Содержание
Наименование акта	-	Приказ «Об утверждении Положения о Комиссии»
Предмет правового регулирования	-	Порядок работы Комиссии
Текущее состояние	<p>1) До дня проведения заседания Комиссии члены комиссии в случае наличия конфликта интересов, который может привести к необъективности принимаемого Комиссией решения по рассматриваемым вопросам, обязаны представить сведения о конфликте интересов ответственному секретарю комиссии</p> <p>2) Протокол заседания Комиссии, проведенного в очном формате, подписывается членами комиссии, присутствовавшими на заседании Комиссии</p> <p>3) Заочное заседание Комиссии проводится путем опроса членов комиссии через опросные листы, которые направляет ответственный секретарь комиссии до дня проведения заседания Комиссии</p>	<p>1) <i>Не указаны форма и способы предоставления сведений</i></p> <p>2) <i>Не указаны формы подписания, возможность подписания в электронной форме</i></p> <p>3) <i>Не указан срок, в который направляется опросный лист члену комиссии, и срока, который отводится на принятие решения</i></p> <p><i>Не указаны способы предоставления опросных листов, в том числе заполнения и предоставления в электронной форме</i></p>



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВОПРОСЫ?



d.alpatova@ac.gov.ru