

**администрация МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

### постановление

от 03/10/2025 № 2703

Об утверждении порядка сбора обратной связи   
от внутренних и внешних клиентов и реестра

межведомственных и внутриведомственных процессов

в муниципальном образовании

Сосновоборский городской округ Ленинградской области

Во исполнении Распоряжения Правительства РФ от 06.10.2021 N 2816-р (ред. от 08.05.2025) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Порядок сбора обратной связи от внутренних и внешних клиентов в муниципальном образовании Сосновоборский городской округ Ленинградской области согласно Приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании Сосновоборский городской округ Ленинградской области согласно Приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Утвердить Перечень типовых межведомственных и внутриведомственных процессов согласно Приложению № 3 к настоящему постановлению.

4. Отделу по связям с общественностью (пресс-центр) администрации разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

5. Общему отделу администрации обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Первый заместитель главы администрации

Сосновоборского городского округа С.Г. Лютиков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Сосновоборского городского округа

от 03/10/2025 № 2703

(Приложение № 1)

Порядок сбора обратной связи от внутренних и внешних клиентов **в муниципальном образовании Сосновоборский городской округ Ленинградской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации текущих задач муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области, направленных на обеспечение исполнения положений стандартов «Государство для бизнеса», «Государство для людей» и «Стандарта для внутреннего клиента», одобренных проектным комитетом федерального проекта «Государство для людей» (далее – стандарты клиентоцентричности), в рамках мониторинга и сбора обратной связи, формирования рейтингов клиентоцентричности, и регулирует следующие вопросы:

- организация системы мониторинга обратной связи в отношении муниципальных услуг и сервисов в рамках взаимодействия с внешним и внутренним клиентами;

- организация системы сбора и анализа обратной связи в рамках взаимодействия с внешним и внутренним клиентами;

- порядок проведения оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов в рамках взаимодействия с внешним и внутренним клиентами;

- особенности сбора обратной связи от внутренних клиентов.

Положения настоящего Порядка применимы при проведении администрации Сосновоборского городского округа иных видов мониторинга и сбора обратной связи в отношении любых форм взаимодействия с органами местного самоуправления Сосновоборского городского округа.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

**взаимодействие с администрацией Сосновоборского городского округа** – комплекс правоотношений, возникающих в процессе предоставления муниципальных услуг, а также использования в процессе их предоставления (осуществления) сервисов;

**внешний клиент** - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами местного самоуправления, подведомственными им организациями с целью реализации своих законных прав и интересов;

**внутренний клиент** – муниципальный служащий и (или) сотрудник органа местного самоуправления, подведомственных им организациями с целью реализации своих законных прав и интересов, как непосредственно задействованный в предоставлении услуг, и сервисов, так и обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления, а также работник, в отношении которого у органа местного самоуправления имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им ими внутриведомственных и межведомственных процессов;

**клиент** – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией Сосновоборского городского округа, или же взаимодействующее с организациями при осуществлении функций органов местного самоуправления;

**онлайн опрос** – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью получения обратной связи вне зависимости от каналов предоставления информации;

**офлайн опрос** – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие клиентом, с целью сбора обратной связи вне зависимости от каналов предоставления информации.

2. Описание системы мониторинга

2.1. Система мониторинга является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией Сосновоборского городского округа через сбор, агрегацию и анализ данных.

2.2. Цели формирования системы мониторинга:

1) контроль достижения параметров соответствия муниципальных сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности;

2) получение информации для разработки требований к повышению качества существующих и созданию новых муниципальных услуг и сервисов;

3) контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых муниципальных услуг и сервисов.

2.3. Мониторинг в части сведений о нарушении сроков, динамики отказов, жалоб, ошибок, оценок качества услуг органами местного самоуправления могут использоваться информационные системы:

- Автоматизированная информационная система «Информационно-  
аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»;

- Федеральная государственная информационная система мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (в том числе «Платформа обратной связи»);

- Региональная государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области».

3. Описание системы обратной связи

3.1. Система обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией Сосновоборского городского округа через сбор, агрегацию и анализ данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации Сосновоборского городского округа в разрезе следующих направлений деятельности:

1) предоставление муниципальных услуг (сервисов);

2) осуществление муниципального контроля (надзора);

3) профилактика нарушений обязательных требований;

4) рассмотрение обращений и запросов;

5) обеспечение доступа к информации о деятельности органа;

6) организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

3.3. Система обратной связи представлена внешней – служащей для сбора обратной связи от клиентов, и внутренней – служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

3.4. Цели формирования системы обратной связи:

1) формирование единой и сравнимой информации о качестве взаимодействий клиентов с администрацией Сосновоборского городского округа с целью определения удовлетворенности клиентов взаимодействием;

2) выявление проблем взаимодействия между клиентом и администрацией Сосновоборского городского округа, разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности клиентов таким взаимодействием;

3) разработка, контроль реализации требований по повышению качества существующих и созданию новых муниципальных услуг и сервисов;

4) повышение эффективности процессов администрации Сосновоборского городского округа.

3.5. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов, при обеспечении технической возможности их использования, обращения и жалобы, поступающие в администрацию Сосновоборского городского округа любыми, доступными для клиента способами.

3.6. Проведение оценки удовлетворенности клиентов осуществляется по результатам анализа данных обратной связи.

Сбор и обработка данных обратной связи проводится ежеквартально, при этом **не позднее третьего рабочего дня**, следующего за отчётным кварталом.

3.7. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом (точках взаимодействия): онлайн-каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия) и офлайн-каналы, личный прием в органе власти местного самоуправления Ленинградской области, в Государственном бюджетном учреждении Ленинградской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

4. Организация системы сбора обратной связи

4.1. Организация системы сбора обратной связи включает в себя:

1) определение объектов сбора обратной связи;

2) назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи лица;

3) определение порядка разработки инструментариев для сбора обратной связи;

4) определение периодичности и (или) условий сбора обратной связи;

5) определение порядка регистрации, учета и хранения информации, используемой для проведения сбора обратной связи и полученной информации в результате его проведения.

4.2. Объектами для сбора обратной связи для внешнего клиента являются:

1) муниципальные услуги (функции);

2) обращения, запросы;

3) муниципальный контроль (надзор);

4) меры государственной поддержки;

5) доступ к информации о деятельности органа власти местного самоуправления Ленинградской области.

4.3. Объектами для сбора обратной связи для внутреннего клиента являются:

1) внутриведомственное и межведомственное взаимодействие;

2) предоставление информации по запросам;

3) организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);

4) отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

4.4. Система обратной связи предусматривает:

1) постоянный сбор и регулярный анализ обратной связи по объектам, охватывающим все виды взаимодействий с клиентом;

2) анонимность сбора данных при проведении репрезентативных исследований;

3) обеспечение возможности оставить обратную связь;

4) использование результатов обратной связи при принятии решений.

5. Анализ результатов сбора обратной связи

5.1. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу в срок не реже 1 раза в квартал, в зависимости от объема поступающей обратной связи.

5.2. Анализ информации проводится на постоянной основе с целью выявления общего уровня удовлетворенности клиента взаимодействием с администрацией Сосновоборского городского округа.

Анализ поступившей информации проводится по следующим параметрам:

1) количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;

2) основные причины обращений;

3) количество обращений по тематике;

4) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, до момента ответа клиенту);

5) количество и доля удовлетворенных обращений (количество обращений с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений);

6) количество и доля неудовлетворенных обращений (количество обращений, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений).

5.4. Информация в рамках сбора и анализа обратной связи носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

5.5. Результаты анализа обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и сервисов в целях повышения качества клиентского опыта и доработки процессов предоставления муниципальных услуг, и сервисов, подготовки предложений о доработке единых порталов предоставления муниципальных услуг, единых информационных систем, подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования порядка предоставления муниципальных услуг и сервисов; принятия и изменения ведомственных актов.

На основе ежеквартального анализа выявляется проблематика взаимодействия между клиентом и администрацией Сосновоборского городского округа.

6. Особенности сбора внутренней обратной связи

6.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от муниципальных служащих, работников органов местного самоуправления.

Целью сбора обратной связи является оценка уровня удовлетворенности сотрудников или работников различными аспектами деятельности для повышения уровня его клиентоцентричности.

Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников органов местного самоуправления к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности.

6.2. Для оценки уровня удовлетворенности используются данные, полученные в результате:

- анализа обращений, поступивших на адрес электронной почты;

* анализа обращений, полученных в рамках личного приема, или онлайн-обращений к руководителям, заместителям руководителей, руководителям структурных подразделений;
* анализа данных опросов, проводимых на внутренних информационных ресурсах.

6.3. Опрос проводится анонимно. Соблюдение анонимности опроса обеспечивается и контролируется в администрации Сосновоборского городского округа.

6.4. Полученная обратная связь от внутренних клиентов ежеквартально подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

6.5. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов (например, нормотворчество).

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Сосновоборского городского округа

от 03/10/2025 № 2703

(Приложение № 2)

**Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании Сосновоборский городской округ Ленинградской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор процесса | Жизненная ситуация | Название услуги, функции, сервиса | Регулирующий акт | Группа процессов | Название процесса | Ответственный за процесс | Статус процесса (статус реинжиниринга) | Клиент | Ценность для клиента | Данные на входе | Результат на выходе | Связь с другими процессами | Вид процесса  (цифровой\не цифровой) | Точка размещения в цифровом виде  (ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Сосновоборского городского округа

от 03/10/2025 № 2703

(Приложение № 3)

**Перечень типовых межведомственных и внутриведомственных процессов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление деятельности органа власти**  **(вид функции)** | **Наименование процесса** | **Цель выполнения процесса** |
| **1** | **Предоставление государственных услуг** | 1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги | Цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставлении услуги независимо от способа информирования.  Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления государственной услуги. |
| 1.2. Организация подачи заявителем запроса | Цель: обеспечение реализации права клиента на получение государственной услуги.  Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги. |
| 1.3. Прием и регистрация запроса заявителя | Цель: фиксация момента начала предоставления государственной услуги.  Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления  услуги. |
| 1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей (при необходимости) | Цель: обеспечение возможности предоставления государственной услуги.  Ценность: сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги. |
| 1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия | Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления  государственной услуги.  Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги. |
| 1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения | Цель: обеспечение принятия решения по запросу. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования внутриведомственных процедур. |
| 1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах | Цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении выполнения органом власти предусмотренных действий в процессе предоставления государственной услуги.  Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов. |
| 1.8. Предоставление результата государственной услуги | Цель: удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной услуги.  Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме. |
| 1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги  (обратная связь). | Цель: получение обратной связи от клиента о качестве предоставления государственной услуги. Ценность: возможность оценки клиентом качества предоставления государственной услуги доступным ему способом и в удобное время. |
| 1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий),  исправления возникающих ошибок в  правоприменении.  Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении. |
| **2** | **Предоставление мер государственной поддержки** | 2.1. Финансирование реализации меры поддержки | Цель: финансовое обеспечение возможности реализации меры поддержки.  Ценность: обеспечение фактической возможности беспрепятственной реализации клиентом своих прав и законных интересов в установленном порядке. |
| 2.2. Информирование о мере поддержки | Цель: обеспечение получение клиентом полной и достоверной информации о предоставлении мер поддержки независимо от способа информирования.  Ценность: осведомленность клиента о предоставлении мер поддержки. |
| 2.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки | Цель: обеспечение реализации права клиента на получение меры поддержки.  Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением меры поддержки. |
| 2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия | Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления мер поддержки.  Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования межведомственных процедур, сокращении временных и финансовых затрат, связанных с получением мер поддержки. |
| 2.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения | Цель: обеспечение принятия решения по заявлению о предоставлении меры поддержки.  Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования внутриведомственных процедур. |
| 2.6. Предоставление меры поддержки | Цель: выполнение социальных обязательств, удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной меры поддержки.  Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме. |
| 2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при предоставлении меры поддержки, исправления возникающих ошибок в правоприменении.  Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов при получении меры поддержки, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении. |
| **3** | **Государственный контроль (надзор)** | 3.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий | Цель: ежегодное планирование контрольной (надзорной) деятельности, обеспечение реализации контрольных (надзорных) функций федерального органа исполнительной власти.  Ценность: прогнозирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий в отношении клиента (деятельности клиента). |
| 3.2. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия | Цель: обеспечение осуществления контрольной (надзорной) функции федерального органа исполнительной власти.  Ценность: обеспечение защиты законных интересов клиента при принятии решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий. |
| 3.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия | Цель: непосредственное осуществление контрольной (надзорной) функции.  Ценность: приоритет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат клиента, связанных с осуществлением в отношении него контрольной (надзорной) деятельности. |
| 3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора) | Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора).  Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами. |
| 3.5. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами | Цель: документальная фиксация результатов контрольного (надзорного) мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица.  Ценность: полнота документальной фиксации выявленных нарушений обязательных требований, оперативность уведомления клиента о результатах контрольных (надзорных) мероприятий. |
| 3.6. Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц. | Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при осуществлении контроля (надзора), исправления возникающих ошибок в правоприменении.  Ценность: доступ клиентов к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля (надзора), возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении. |
| 3.7. Контроль за исполнением решений контрольных (надзорных) органов | Цель: обеспечение исполнения решений по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.  Ценность: минимизация участия клиента в осуществлении контроля за исполнением решений контрольных (надзорных) органов. |
| 3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов | Цель: определение результативности и эффективности контрольной (надзорной) деятельности.  Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |
| 3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям | Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований клиентами, превенция причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности о соблюдении обязательных требований.  Ценность: устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до клиентов, повышение информированности клиентов о способах их соблюдения. |
| 3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований | Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора), экономия средств публично-правового воздействия при осуществлении контроля (надзора).  Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами за счет возможности оценки соблюдения обязательных требований без проведения контрольными (надзорными) органами проверочных мероприятий. |
| **4** | **Рассмотрение обращений и запросов** | 4.1. Прием и регистрация обращений и запросов | Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур. |
| 4.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |
| 4.3. Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции) | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса по существу (компетентным органом). Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения или запроса клиенту. |
| 4.4. Уведомление о переадресации обращения по компетенции | Цель: своевременное предоставление клиенту информации о переадресации его обращения. Ценность: оперативное информирование клиента о рассмотрении его обращения иным органом в соответствии с компетенцией. |
| 4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них | Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутриведомственных процедур. |
| 4.4. Личный прием граждан | Цель: обеспечение оперативного принятия решения по личному обращению, обеспечение принципа открытости. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения, возможность получения ответа по существу обращения непосредственно в ходе личного приема граждан. |
| 4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений | Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |
| **5** | **Обеспечения доступа к информации о деятельности** | 5.1. Размещение информации о деятельности федерального органа исполнительной власти | Цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом. |
| 5.2. Предоставления информации о деятельности федерального органа исполнительной власти по запросам | Цель: адресное направление клиенту информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности органа власти доступным и удобные ему способом. |
| **6** | **Организация отношений с внутренним клиентом** | 6.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) | Цель: кадровое комплектование федерального органа исполнительной власти. Ценность: реализация права на труд в федеральном органе исполнительной власти, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права. |
| 6.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) | Цель: соблюдение требования законодательства для гражданина, впервые поступающего на государственную службу, в целях проверки его соответствия замещаемой должности. Ценность: гарантии обеспечения реализации права на труд в федеральном органе исполнительной власти по итогам выполнения установленных процедур, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права. |
| 6.3. Аттестация государственных гражданских служащих | Цель: определение соответствия государственного гражданского служащего замещаемой должности. Ценность: результаты аттестации влияют на дальнейшую служебную деятельность и ее перспективы, учитываются при принятии кадровых и иных решений (например, о назначении на вышестоящую должность, понижении в должности). |
| 6.4. Предоставление отпуска | Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха. Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним. |
| 6.5. Направление в служебную командировку | Цель: обеспечение реализации полномочий федерального органа исполнительной власти. Ценность: соблюдении прав государственного гражданского служащего (работника) в связи с направлением в служебную командировку. |
| 6.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности | Цель: обеспечение реализации полномочий федерального органа исполнительной власти. Ценность: соблюдение прав и охрана законных интересов государственного гражданского служащего (работника) в связи с переводом на иную должность (другую работу) или перемещением, реализация соответствующих трудоправовых гарантий. |
| 6.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) | Цель: обеспечение реализации полномочий федерального органа исполнительной власти. Ценность: реализация права распоряжаться своими способностями к труду, исключение необоснованных препятствий в реализации данного права. |
| 6.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов | Цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, Российской Федерации. Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности. |
| 6.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера | Цель: противодействие и профилактика коррупции. Ценность: простота декларирования сведений, сокращение временных и финансовых затрат за счет использования межведомственных процедур, понятная система проверки и оценки сведений. |
| 6.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Цель: обеспечение проверки соблюдения принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. Ценность: простота декларирования сведений, понятная и прозрачная система их оценки. |
| 6.11. Применение мер поощрения | Цель: положительная мотивация и стимулирование государственных гражданских служащих (работников). Ценность: положительная оценка результатов службы (работы), моральная и материальная удовлетворенность службой (работой), возможность дальнейшего продвижения по службе (работе). |
| 6.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности | Цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины. Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушений служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания. |
| 6.13. Оказание материальной помощи | Цель: дополнительное материальное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи. Ценность: создание благоприятных материальных условий службы (труда), материальная поддержка в сложных жизненных ситуациях. |
| 6.14. Предоставление государственных социальных гарантий | Цель: дополнительное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи. Ценность: создание благоприятных условий службы (труда), социальное обеспечение, надлежащая компенсация расходов, понесенных в связи со служебной (трудовой) деятельностью. |
| 6.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей | Цель: создание условий для эффективной реализации отдельных полномочий федерального органа исполнительной власти. Ценность: обеспечение условий, позволяющих беспрепятственно и эффективно выполнять служебные (трудовые) обязанности в установленном порядке. |
| 6.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия | Цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий федерального органа исполнительной власти и защита информации. Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений. |
| 6.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей | Цель: обеспечение реализации отдельных полномочий федерального органа исполнительной власти. Ценность: непосредственное выполнение трудовой функции, качество которого влияет на продвижение по службе (работе), премирование, применение мер ответственности и иные процессы в рамках служебной (трудовой) деятельности. |
| 6.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора) | Цель: баланс частных и публичных интересов в связи с прекращением служебных (трудовых) отношений. Ценность: обеспечение трудоправовых гарантий при прекращении служебных (трудовых) отношений, простота процедур, связанных с увольнением. |
| 6.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор | Цель: обеспечение принятия представителем нанимателя (работодателем) законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите прав и законных интересов внутреннего клиента, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении. |
| 6.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти | Цель: внедрение клиентоцентричного подхода по работе с кадровым составом органа государственной власти. Ценность: упрощенная адаптация, понятная система мотивации, перспективы профессионального развития (карьерный рост) и комфортная корпоративная среда для государственного гражданского служащего (работника). |
| **7** | **Иные функции (обеспечения деятельности органа власти)** | 7.1. Наделение полномочиями федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: нормативное обеспечение реализации функций органа государственной власти (государственного внебюджетного фонда). Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |
| 7.2. Обеспечение штатной численности и фонда оплаты труда федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: кадровое и финансовое обеспечение деятельности органа государственной власти (государственного внебюджетного фонда). Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |
| 7.3. Организация текущей деятельности федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: организационное обеспечение деятельности органа государственной власти (государственного внебюджетного фонда). Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |
| 7.4. Координация и контроль деятельности федерального министерства, подведомственных ему федеральных служб и федеральных агентств, государственных внебюджетных фондов | Цель: обеспечение достижения органом государственной власти (государственного внебюджетного фонда) целей реализации возложенных на него полномочий. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено. |