



**УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО
СОСТОЯНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ ЗАГС НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ)**

ПРИКАЗ

30 января 2024 года

№ 14

г. Новосибирск

**Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с
внешними и внутренними клиентами в управлении по делам ЗАГС
Новосибирской области**

С целью реализации пунктов 3.1.1., 3.4.1., 3.5.1., 3.6.1., 3.7.1., 3.9.1. Плана мероприятий («Дорожная карта») управления по делам ЗАГС Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом управления по делам ЗАГС Новосибирской области от 28.09.2023 № 146, **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления — начальника отдела организационного, правового, информационного обеспечения и статистической отчетности управления по делам ЗАГС Новосибирской области, Рассказову Н.Ю.

Начальник управления

подпись

Н.А. Шустова

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области (далее – Перечень)

1. Общие положения

Настоящий Перечень разрабатывается в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, оптимизации процессов и улучшения их ключевых показателей эффективности в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области (далее – управление).

Методология формирования Перечня в виде основных точек взаимодействия управления разработана на основании Методических рекомендаций формирования перечня точек взаимодействия, подготовленных АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

Перечень имеет следующую структуру:

1. Номер группы процессов – указывается порядковый номер группы процессов.

2. Наименование группы процессов – указывается группа процессов (направление деятельности), в которую входит процесс.

3. Наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного управлением самостоятельно.

4. Точка взаимодействия – указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса.

5. Осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия управления в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия.

6. Особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия управления, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

2. Порядок формирования Перечня

Перечень разрабатывается на основе Методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия – Типового шаблона перечня точек взаимодействия, подготовленного АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

В Перечень включаются точки взаимодействия по процессам основных направлений деятельности управления: предоставление государственных услуг,

рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности управления, взаимодействие с внутренним клиентом, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, иные функции обеспечения деятельности управления.

При формировании Перечня определение точек взаимодействия в рамках каждого направления деятельности управления осуществляется по каждому процессу – предоставляемой государственной услуге (сервису), выполняемой функции. Точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию – указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия). Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности.

Ответственным за формирование Перечня определяется заместитель начальника управления, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в управлении по делам ЗАГС Новосибирской области.

3. Место размещения Перечня

Перечень размещается на официальном сайте областного исполнительного органа Новосибирской области в разделе «Документы». При внесении изменений в Перечень актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

4. Порядок внесения изменений

В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения. В рамках изменения содержания Перечня проводится исключение, добавление или изменение строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурный отдел управления, ответственный за процесс. При направлении на согласование предложений по внесению изменений в содержание Перечня прилагается пояснительная записка, раскрывающая причины и суть вносимых изменений.

Согласование изменений в содержание Перечня осуществляется в следующей последовательности:

- 1) начальник структурного отдела управления;
- 2) заместитель начальника управления, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в управлении;
- 3) начальник управления.