

Приложение 1  
к приказу Департамента социальной  
защиты, опеки и попечительства, труда  
и занятости Орловской области  
от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Порядок  
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов  
в Департаменте социальной защиты, опеки и попечительства,  
труда и занятости Орловской области

I. Общие положения

1. Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Департаменте социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее – Порядок) разработан в целях:

выявления межведомственных и внутриведомственных процессов;  
создания основы для внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;  
формирования полной и достоверной информации о деятельности Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее — Департамент);  
повышения эффективности деятельности Департамента;  
достижения высокого уровня клиентоцентричности в деятельности Департамента.

2. Порядок разработан в соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричного государства и Стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Стандартом для внутреннего клиента», и включает информацию об организации работы по формированию и ведению реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Департаменте (далее – Реестр процессов) и периодичности его актуализации.

3. В Порядке используются следующие термины и определения:

а) внутриведомственный процесс – процесс, в котором участвуют несколько структурных подразделений Департамента;

б) клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

в) клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Департаментом с целью удовлетворения своих потребностей:

как физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Департаментом (внешний клиент);

как государственный гражданский служащий Орловской области, замещающий должность государственной гражданской службы Орловской

области в Департаменте, работник, замещающий должность, не являющейся должностью государственной гражданской службы Орловской области в Департаменте (внутренний клиент);

г) процесс – совокупность взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных услуг или исполнение государственных функций в Департаменте;

д) услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

е) сервисы – предоставляемые клиенту цифровыми системами Департамента услуги, меры поддержки, их части, а также автоматические исполняемые части государственных функций;

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

з) 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 процессов

4. Лица, ответственные за реализацию процессов в структурных подразделениях Департамента:

а) формируют Реестр процессов;

б) осуществляют проверку содержания сведений о процессах, включенных в Реестр процессов;

в) обеспечивают внесение изменений и исключение сведений о процессах в Реестре процессов;

г) обеспечивают контроль над своевременной актуализацией Реестра процессов.

5. Формирование Реестра процессов в Департаменте включает:

а) выявление основных функций, которые непосредственно реализуются Департаментом;

б) выделение основных процессов, которые подлежат включению в Реестр процессов;

г) назначение сотрудника Департамента, ответственного за реализацию каждого процесса, с указанием соответствующих сведений в Реестре процессов.

6. Реестр процессов формируется и ведется по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

7. Реестр процессов размещается на официальном сайте Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области <http://www.dszn57.ru/>.

### III. Порядок внесения изменений в Реестр

8. Основанием для внесения изменений в Реестр процессов является:

- а) изменение формы процесса;
- б) изменение содержания процесса;
- в) прекращение выполнения процесса;
- г) возникновение нового процесса.

8. Актуализация Реестра процессов проводится по мере необходимости и при наличии оснований, предусмотренных пунктом 8 Порядка.

9. Решение о внесении изменений в Реестр процессов принимает руководитель структурного подразделения Департамента, реализующего процесс, путем направления служебной записки на имя заместителя руководителя Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области ответственного за внедрение клиентоцентричности в деятельность Департамента.