



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ УВИНСКИЙ
РАЙОН УДМУРТСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ»

«УДМУРТ
ЭЛЬКУНЫСЬ
УВА ЁРОС
МУНИЦИПАЛ ОКРУГ»
МУНИЦИПАЛ
КЫЛДЫТЭТЛЭН
АДМИНИСТРАЦИЕЗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 ноября 2025 года

№ 1372

пос. Ува

Об утверждении Порядка
реинжиниринга муниципальных
услуг

В целях реализации Стандартов клиентоцентричности, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики», Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» **п о с т а н о в л я е т:**

утвердить прилагаемый Порядок реинжиниринга муниципальных услуг.

Глава муниципального образования



В.А. Головин

Соколова Ольга Владимировна
51440

Отп.: 1-экз. – в дело.

Копии раздать: структурные подразделения, регистр НПА, 1 – бюллетень

ПОРЯДОК реинжиниринга муниципальных услуг

1. Общие положения

1. Порядок реинжиниринга муниципальных услуг Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» (далее – Порядок), разработан в целях внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» (далее – Администрация Увинского района).

Порядок устанавливает правила проведения мероприятий по улучшению оказываемых муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций Администрации Увинского района в целях повышения качества клиентского опыта и снижения времени оказания муниципальных услуг.

2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

Муниципальная услуга – муниципальная услуга в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», оказываемая Администрацией Увинского района.

Клиентоцентричный подход в муниципальном управлении – подход в муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Администрации Увинского района и уполномоченных учреждений с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания.

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.

Клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

Клиентский путь – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

Потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая внешним клиентом посредством взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг, полномочий и функций в целях оптимизации деятельности Администрации Увинского района и уполномоченных учреждений, для обеспечения

соответствия предоставляемых услуг и исполняемых полномочий и функций требованиям Стандартов.

Удовлетворённость клиента – количественно измеримое восприятие внешним клиентом степени выполнения его ожиданий.

3. Структурное подразделение Администрации Увинского района, обеспечивающее организацию предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций, является ответственным за проведение реинжиниринга (далее – структурное подразделение).

4. Структурное подразделение:

формирует и обеспечивает утверждение Плана мероприятий реинжиниринга муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций (далее – План реинжиниринга);

обеспечивает (при необходимости) эффективное взаимодействие профильных структурных подразделений Администрации Увинского района, учреждений для реализации Плана реинжиниринга;

непосредственно реализует мероприятия Плана реинжиниринга;

координирует работу по реализации Плана мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Администрации Увинского района;

проводит мониторинг удовлетворённости услугами Администрации Увинского района, организуют сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

готовит отчёт об оценке удовлетворённости по услугам, включающий «карту болей»;

проводит проверку соответствия муниципальных услуг принципам и стандартам клиентоцентричности;

готовит предложения по реинжинирингу муниципальных услуг, полномочий и функций.

5. Анализ для определения необходимости реинжиниринга проводится ежегодно с учетом сроков, установленных Методикой получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов, анализа полученных данных и оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» (от внешних и внутренних клиентов), утвержденной распоряжением Главы муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» от 30.06.2025 №108-р.

Сроки проведения реинжиниринга должны учитывать время, необходимое на сбор данных для реинжиниринга, их обработку и формирование оценок.

2. Принципы и подходы к проведению реинжиниринга муниципальных услуг

6. Принципы и требования проведения реинжиниринга муниципальных услуг, полномочий и функций предоставляемых Администрацией Увинского района, установлены Стандартом «Государство для людей» (далее – Стандарт).

7. Необходимость проведения реинжиниринга обуславливается неэффективностью действующей системы предоставления муниципальных услуг, полномочий и функций с точки зрения их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности.

Необходимость проведения реинжиниринга устанавливается по результатам анализа карты болей, составленной по форме утвержденной Методикой получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов, анализа полученных данных и оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» (от внешних и внутренних клиентов), утвержденной распоряжением Главы муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» от 30.06.2025 №108-р при выявлении следующих основных критериев:

- наличие проблем, потенциальных потребностей клиентов;
- распространенность проблемы;
- приоритетность проблемы.

3. Этапы проведения реинжиниринга муниципальных услуг

8. Реинжиниринг процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций осуществляется по следующим этапам.

8.1. Подготовительный этап:

- анализ текущего состояния предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций;

- выявление неоптимальных процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций, а также наличия проблем на основании клиентского опыта и полученной обратной связи от внешних и внутренних клиентов;

- анализ требований к предоставлению муниципальных услуг, исполнению полномочий и функций;

- описание текущего состояния процесса муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций;

8.2. Анализ и перепроектирование процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций:

- описание будущего процесса предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций;

- тестирование процесса предоставления муниципальных услуг, исполнения полномочий и функций, в том числе с привлечением внешнего или внутреннего клиента;

- фиксация результатов тестирования процесса предоставления, исполнения полномочий и функций, в том числе с привлечением внешнего или внутреннего клиента;

- сбор и анализ полученной обратной связи от внешнего или внутреннего клиента по итогам тестирования процесса предоставления, исполнения полномочий и функций;

подготовка изменений в описание будущего процесса предоставления, исполнения полномочий и функций;

8.3. Внесение изменений в процессы предоставления, исполнения полномочий и функций:

подготовка проектов и утверждение нормативных правовых актов, иных документов, регламентирующих предоставление услуг, исполнение полномочий и функций;

информирование внешних и внутренних клиентов об изменениях в процессе предоставления, исполнения полномочий и функций (при необходимости);

8.4. Мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних клиентов процессом предоставления, исполнения полномочий и функций.
