Приложение № 1

Утверждено

приказом инспекции

государственного строительного надзора

Новосибирской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области**

1. **Общие положения**

1.1. Перечень точек взаимодействия в инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области (далее – Перечень, инспекция) разрабатывается в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в сфере государственного управления в инспекции, оптимизации процессов и улучшения их ключевых показателей эффективности.

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

1.3. Перечень имеет следующую структуру:

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

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

1.3.3. Наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного инспекцией самостоятельно.

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

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

1.6. Особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия инспекции, 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).

1. **Порядок формирования Перечня**

2.1. Перечень разрабатывается на основе Методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия – Типового шаблона перечня точек взаимодействия, подготовленного АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» и расположенного по ссылке: <https://dt.ac.gov.ru/docs/pub/b61d6d6b1c8195a3b69cde8a29249424/default/?path=%2FОбщеорганизационные%20документы%2F>.

2.2. В Перечень включаются точки взаимодействия по процессам основных направлений деятельности инспекции: государственный контроль (надзор), рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности инспекции, взаимодействие с внутренним клиентом, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

2.3. При формировании Перечня определение точек взаимодействия в рамках каждого направления деятельности инспекции осуществляется по каждому процессу. 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 инспекции предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности инспекции. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями инспекции предполагает указание точек взаимодействия, исходя из выполняемых действий каждым подразделением в отдельности.

2.4. Ответственным за формирование Перечня является заместитель начальника инспекции, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в инспекции. Непосредственное формирование и актуализацию перечня осуществляют руководители структурных подразделений инспекции, ответственные за процесс.

2.5. Перечень утверждается приказом инспекции.

**3. Место размещения Перечня**

3.1. Перечень размещается на официальном сайте инспекции в разделе «Документы» (https://gsn.nso.ru/page/47). При внесении изменений в Перечень актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте инспекции не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

**4. Порядок внесения изменений**

4.1. 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).

4.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение инспекции, ответственное за процесс.

4.3. Согласование изменений в содержание Перечня осуществляется в следующей последовательности:

1) руководитель структурного подразделения инспекции, ответственного за процесс;

2) заместитель руководителя, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в инспекции.

4.4. Изменения, внесенные в перечень утверждаются приказом инспекции.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_