



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

24.06.2024

№ 120.1/к-оп

г. Пенза

Об утверждении Плана мероприятий по реинжинирингу процессов и описанию целевых моделей процессов в Министерстве образования Пензенской области в рамках внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности

В целях реализации федерального проекта «Государство для граждан», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (с последующими изменениями), приказа Министерства образования Пензенской области от 25.09.2023 № 417/07-01 «Об утверждении Плана мероприятий (Дорожной карты) Министерства образования Пензенской области по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности» (с последующими изменениями), руководствуясь Положением о Министерстве образования Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 05.08.2008 № 485-пП (с последующими изменениями), п р и к а з ы в а ю:

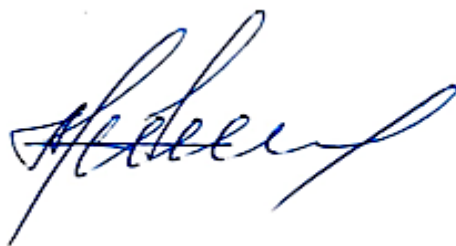
1. Утвердить План мероприятий по реинжинирингу процессов в Министерстве образования Пензенской области в рамках внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности согласно Приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить описание целевых моделей процессов по реинжинирингу процессов в Министерстве образования Пензенской области в рамках внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности согласно Приложению 2 к настоящему приказу.

3. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на официальном сайте Министерства образования Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра образования Пензенской области.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters, likely representing the name 'А.П. Комаров'.

А.П. Комаров

План мероприятий по реинжинирингу процессов в 2024 году в Министерстве образования Пензенской области

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат/отчётный документ
1. Формирование, ведение и размещение на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" реестра организаций отдыха детей и их оздоровления				
1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги				
1.1.2.	Создание рубрики «Часто задаваемые вопросы» на сайте Министерства образования	20.12.2024	Управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха	Отчет
1.1.3.	Создание возможности оценки потребителями процесса оказания услуги на сайте Министерства образования	20.12.2024	Управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха	Отчет
2. Государственный (региональный) контроль (надзор)				
2.1. Информирование о проведении контрольного(надзорного) мероприятия				
2.1.1.	Контрольные мероприятия до 2030 года не проводятся	01.12.2031	Управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха Управление по надзору и контролю в сфере образования	Отчет
3. Проведение аттестации в целях установления квалификационной категории педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Пензенской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность				

3.1.Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)				
3.1.1.	Оценка контролируемым лицом результатов оказанной услуги	31.12.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Отчет о реализации сервиса оценки контролируемым лицом результатов оказанной услуги.
4. Государственная аккредитация образовательной деятельности				
4.1.Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)				
4.1.1.	Оценка контролируемым лицом результатов оказанной услуги	30.12.2024	Управление по надзору и контролю в сфере образования	Размещение итоговой информации на сайте Министерства образования Пензенской области
5. Лицензирование образовательной деятельности				
5.1.Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)				
5.1.1.	Оценка контролируемым лицом результатов оказанной услуги	30.12.2024	Управление по надзору и контролю в сфере образования	Размещение итоговой информации на сайте Министерства образования Пензенской области
6. Подтверждение документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях или ученых званиях				
6.1.Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)				
6.1.1.	Оценка контролируемым лицом результатов оказанной услуги	30.12.2024	Управление по надзору и контролю в сфере образования	Размещение итоговой информации на сайте Министерства образования Пензенской области
7. Работа с внутренним клиентом				
7.1.Организация отношений с внутренним клиентом				

7.1.1.	Разработка плана трансформации кадровой службы на 2025 год	01.10.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Приказ об утверждении плана трансформации
7.2.	Упорядочение процесса выдачи товарно-материальных ценностей, информационно-технического обеспечения и ведения бухгалтерского учета	20.12.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Наличие журнала оборотных ведомостей
7.3.	Проведение консультаций по вопросам бухгалтерского учета: заполнения налоговых деклараций, налоговых вычетов	20.12.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Охват сотрудников – 100%
8. Предоставление лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся по очной форме обучения по основным профессиональным образовательным программам и (или) по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих за счет средств соответствующих бюджетов, проживающих на территории Пензенской области, путевок в организации отдыха детей и их оздоровления (в санаторно-курортные организации - при наличии медицинских показаний), а также оплаты проезда к месту отдыха и обратно				
8.1. Организация подачи заявителем запроса				
8.1.1.	Выявление слабых мест и проблем, которые затрудняют эффективное оформление заявления и иных необходимых документов	20.12.2024	Отдел образовательной политики профессионального образования	Улучшение эффективности процесса оформления заявления и иных необходимых документов
9. Обеспечение доступа к информации о деятельности ведомства				
9.1.	Информационное наполнение официального сайта			
9.1.1.	Актуализация информации, размещенной на официальном сайте Министерства образования Пензенской области в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет»	20.12.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Издание приказа Министерства образования Пензенской области
10. Процессы рассмотрения обращений и запросов				
10.1.	Оптимизация работы с обращениями граждан			

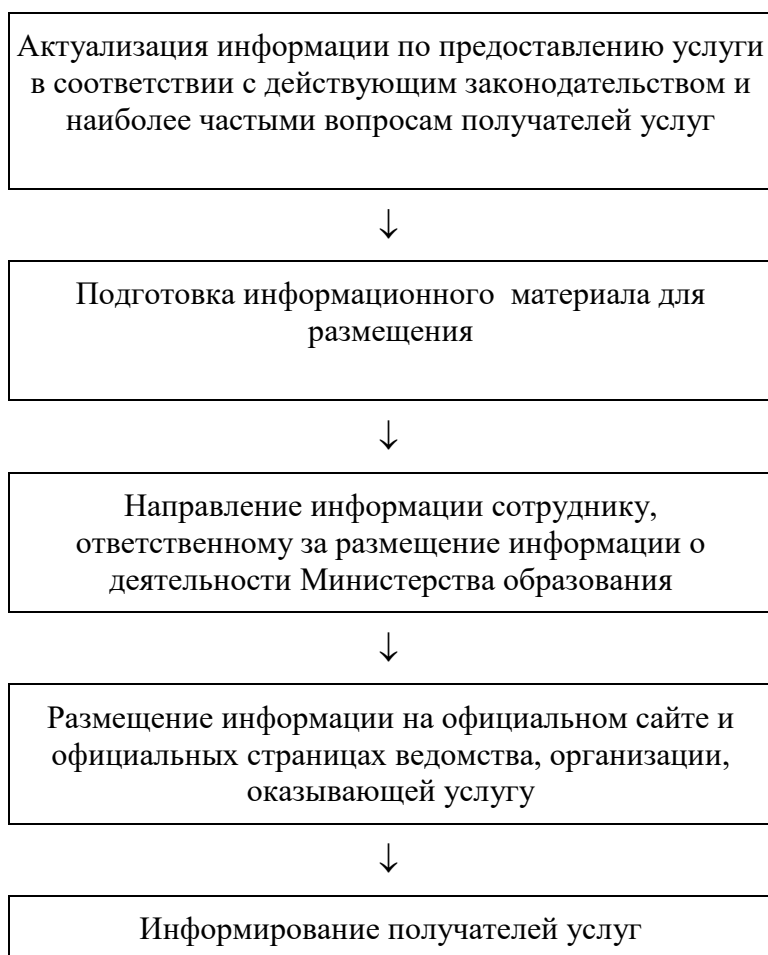
10.1. 1	Сокращение сроков ответов на вопросы заявителей	20.12.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Внесение изменений в приказ Министерства образования Пензенской области от 20.08.2021 № 397/01-07
11. Предоставления мер государственной поддержки				
11.1.	Приведение административного регламента по предоставлению мер поддержки в соответствии с действующим законодательством	20.12.2024	Управление по обеспечению деятельности Министерства образования	Внесение изменений в приказ Министерства образования Пензенской области от 20.06.2013 № 392/01-07 (с последующими изменениями)

Целевые модели процессов Министерства образования Пензенской области Пензенской области

Группа процессов: Оказание государственных услуг

Целевая модель процесса: «Информирование о предоставлении государственной услуги»

Блок-схема



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса информирования об услуге является потребность получателя услуги в информации.
2. На основании анализа действующего законодательства и наиболее частых вопросов, поступающих от граждан, формируется информационный блок материалов, который структурируется под запросы получателей услуг.

3. Материалы в доступной форме, без использования специализированных аббревиатур и терминологий, оформляются в информационное сообщение и передаются сотруднику, ответственному за размещение информации на официальных ресурсах ведомства в сети Интернет.

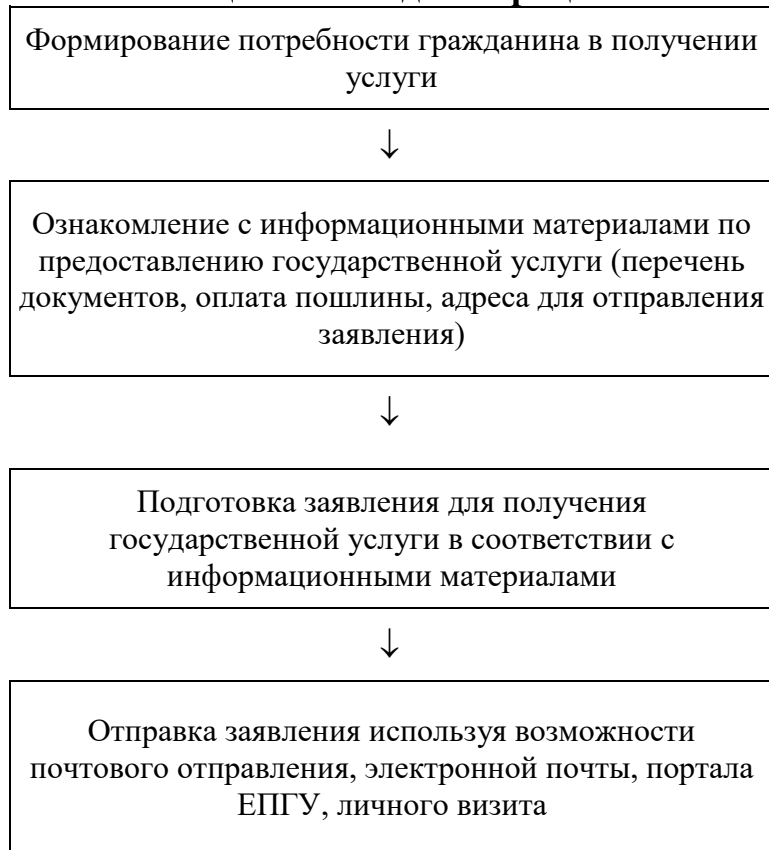
4. Подготовленный материал размещают на официальных аккаунтах ведомства в сети Интернет, направляют в органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования для доведения до педагогических работников образовательных организаций.

Показатель эффективности процесса:

Сокращение вопросов, поступающих от граждан по оказанию государственной услуги.

целевая модель процесса **«Организация подачи заявителем запроса»**

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса является формирование у гражданина потребности в получении государственной услуги.

2. На основе изученных информационных материалов гражданин формирует заявление, подкрепляя необходимые документы для получения государственной услуги.

3. Используя возможности почтового отправления, электронной почты и портала ЕПГУ, а также личного визита, направляет заявление на получение

государственной услуги.

Показатели эффективности процесса:

- 1. Снижение времени на подготовку и отправку заявления для получения государственной услуги

Целевая модель процесса
«Прием и регистрация запроса заявителя»

Блок-схема целевой модели процесса:

Представление запроса (заявления)		
↓		
Рассмотрение запроса (заявления) и представленных документов	→	Отказ в регистрации документов
		↓
↓		Направление заявителю уведомления от отказа в приеме документов
Регистрация запроса (заявления)		
↓		
Направление заявителю уведомления о приеме документов		
↓		
Направлдение документов в работу		

Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации запроса (заявления) заявителя является представление запроса. Прием и регистрация запроса выполняется должностными лицами подразделения, к компетенции которых относятся прием и регистрация запросов на оказание государственных услуг.

- 2. После представления запроса (заявления) проводится проверка

отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, запросу (заявлению) присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления (в случае подачи запроса через портал ЕПГУ регистрация происходит автоматически).

Результат приема и регистрации запроса (заявления) фиксируется путем указания регистрационного номера и даты поступления на запросе (заявлении) и (или) в системе электронного документооборота;

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется уведомление об отказе в приеме и регистрации запроса (заявления) с указанием основания для отказа в течение пяти рабочих дней со дня представления запроса (заявления).

Уведомление об отказе в приеме и регистрации запроса (заявления) подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом и направляется в течение пяти рабочих дней с даты его подписания. Уведомление об отказе в приеме и регистрации запроса (заявления) фиксируется в журнале учета непринятых документов.

5. Максимальный срок приема и регистрации запроса (заявления) составляет 1 день с момента представления указанных документов в уполномоченный орган.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса
2. Доля отказов в приеме документов, которые были обжалованы

Целевая модель процесса «Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в т.ч. в порядке межведомственного взаимодействия»

Блок-схема целевой модели процесса:

Формирование запроса на получение документов в соответствии с перечнем			
↓			
Направление запроса в организацию (гражданину)	→	Направление запроса в рамках межведомственного взаимодействия	
↓		↓	↓

Получение ответа	←	Получение положительного ответа	Получение отрицательного ответа
Направление документов в работу			↓
			Направление уведомления о необходимости приложения подтверждающих документов и (или) отказа в предоставлении услуги.

Описание шагов процесса:

1. Формирование запроса на получение документов осуществляется в соответствии с перечнем, установленным административным регламентом, или другим нормативно-правовым актом.

2. Запрос направляется либо в организацию, в которой работает заявитель, либо заявителю, либо в ведомство в рамках межведомственного взаимодействия.

Запрос направляется посредством электронной почты, почтовых отправок либо в устной форме.

Целевая модель процесса

«Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения»

Блок-схема целевой модели процесса:

Получение ответа	→	Получение не полного комплекта документов, документов с ошибками исправлениями, неточностями, не соответствующими требованиям НПА	
↓		↓	
Получение полного комплекта документов		Возвращение документов на доработку	
↓		↓	↓

		Отказ в предоставлении дополнительного пакета документов	Предоставление необходимых документов
		↓	↓
Направление ответственному исполнителю		Направление уведомления об отказе в получении услуги	Направление ответственному исполнителю

Описание шагов процесса:

1. В случае, если комплект документов содержит ошибки, исправления и неточности, не соответствующие требованиям НПА, документы возвращаются на доработку.

2. В случае, если заявитель не предоставляет необходимый пакет документов в установленный срок, ему направляется уведомление об отказе в приеме документов и (или) оказании государственной услуги.

В случае дополнительного предоставления необходимых материалов и формирования полного комплекта, документы направляются ответственному исполнителю.

Целевая модель процесса

«Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах»

Блок-схема целевой модели процесса:

Получение полного комплекта документов		
↓		
Направление уведомления заявителю о регистрации заявления и приложенных документов и назначения ответственного сотрудника		
↓		
Направление уведомления о начале рассмотрения документов		
↓		

Направление уведомления о принятии решения по результатам рассмотрения документов	→	Отрицательное решение
↓	↘	Положительное решение
Направление уведомления о направлении решения на подписание		

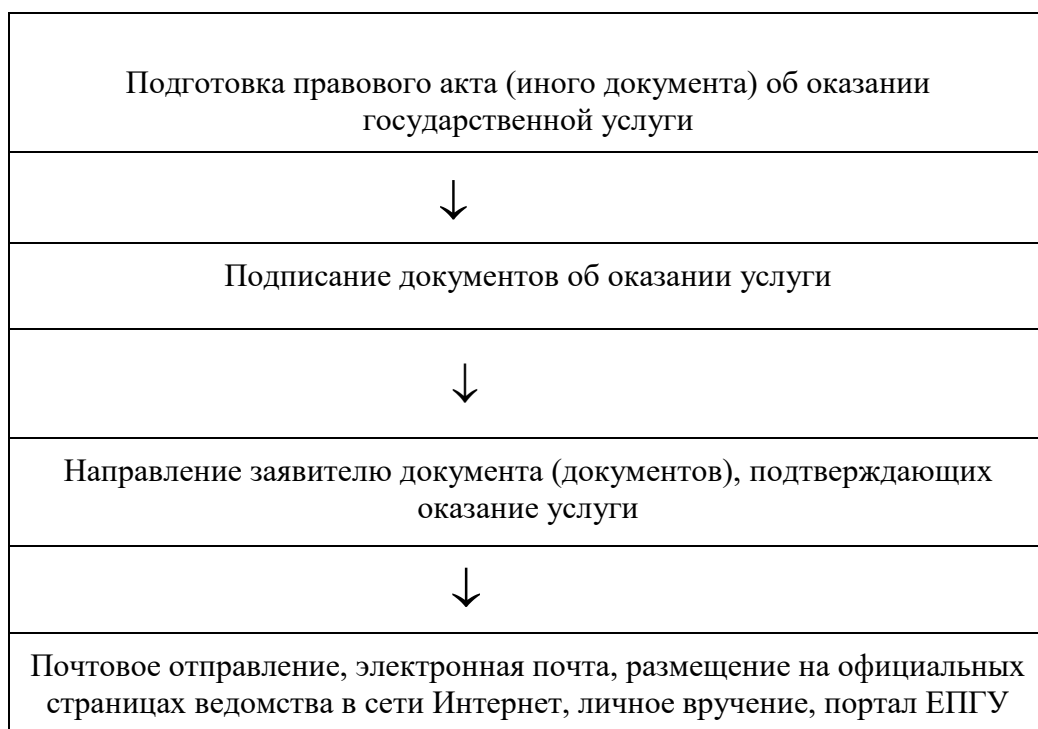
Описание шагов процесса:

1. При предоставлении необходимого пакета заявитель получает уведомление о регистрации его документов, начале работы и ответственном исполнителе.
2. По итогам оценки представленных материалов, принимается решение об оказании услуги или отказе в предоставлении услуги.
3. Данное решение направляется на подпись руководителю ведомства. В случае отрицательного решения заявитель уведомляется о повторной возможности подачи заявления для получения государственной услуги.

Целевая модель процесса

«Предоставление результата государственной услуги»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

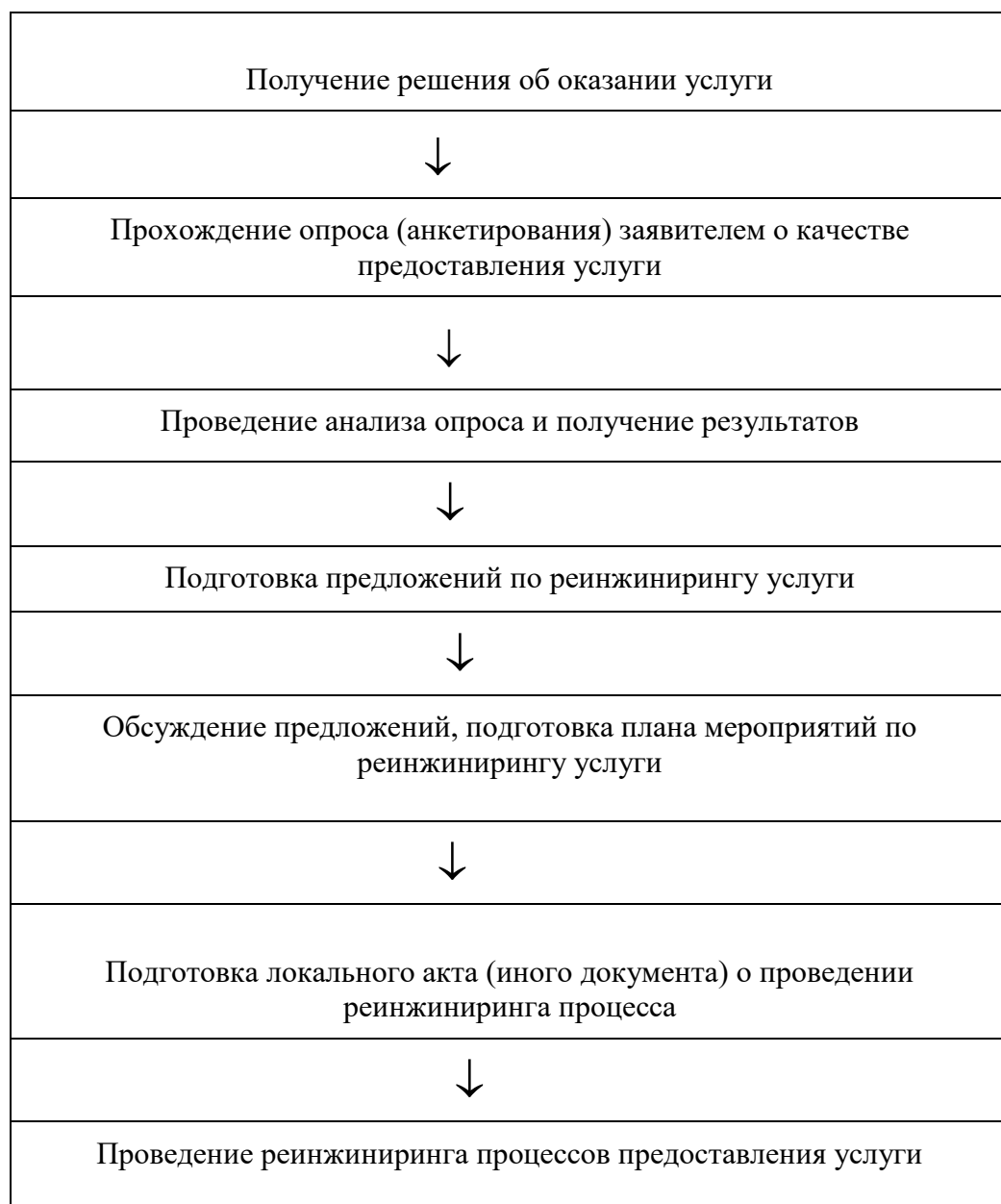
1. По итогам оценки представленных материалов, подготавливается локальный акт (иной документ), подтверждающий оказание услуги.

3. Руководитель ведомства в течение 5 дней подписывает данный документ, ответственный сотрудник направляет данное решение заявителю, используя возможности почтового отправления, электронной почты, размещение на официальных страницах ведомства в сети Интернет, портала ЕПГУ, а также путем личного вручения.

Целевая модель процесса

«Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

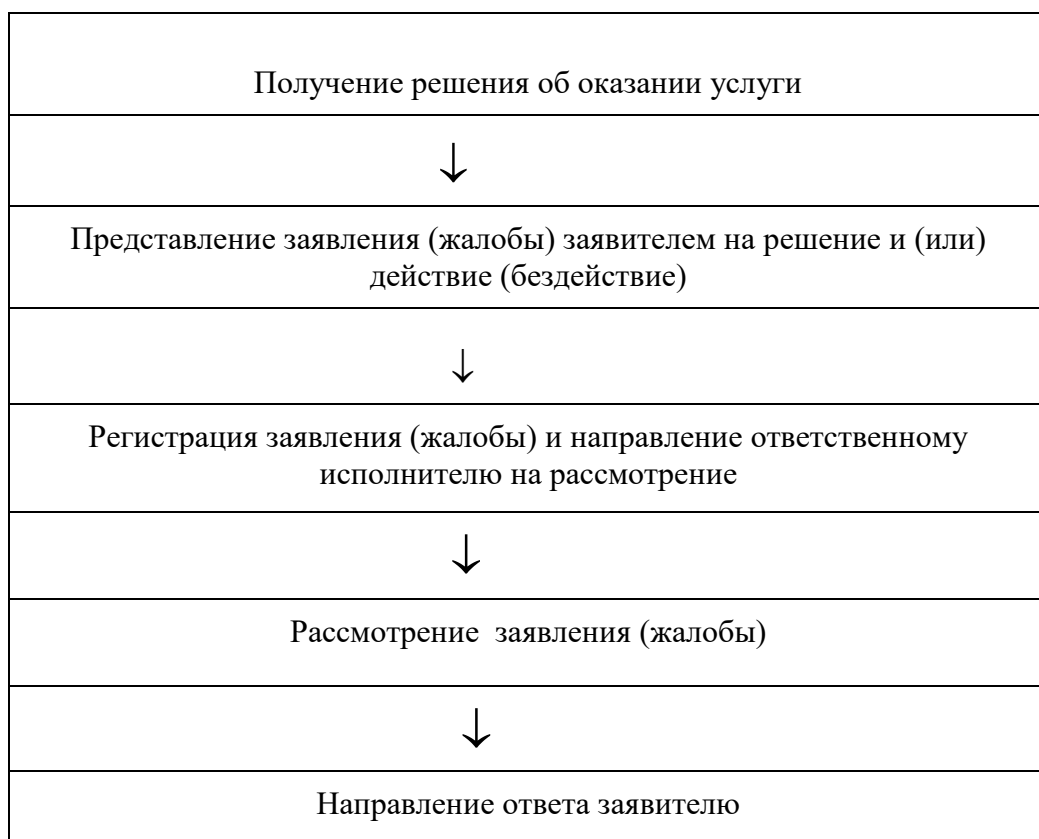
1. По итогам получения государственной услуги заявителю предлагается пройти опрос (анкетирование) о качестве оказанной услуги, высказать свои пожелания и предложения по ее улучшению.

2. Данные опроса анализируются, составляется отчет, по итогам которого идет подготовка предложений по реинжинирингу услуги. Данные предложения обсуждаются на заседаниях рабочей группы по внедрению принципов и стандартов внедрения клиентоцентричности в ведомстве и принимается решение о проведении (не проведении) реинжиниринга процессов оказания услуги.

Целевая модель процесса

«Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Заинтересованные лица вправе подать заявление (жалобу) на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги.

2. Заявление (жалоба) на решения и действия (бездействие) Министерства, его должностных лиц, государственных гражданских служащих подается в Министерство.

Заявление (жалоба) на решения и действия (бездействие) руководителя Министерства подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Вице-губернатором Пензенской области, Председателем Правительства Пензенской области, первым заместителем Председателя Правительства Пензенской области, заместителями Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.

Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих подается в уполномоченный орган.

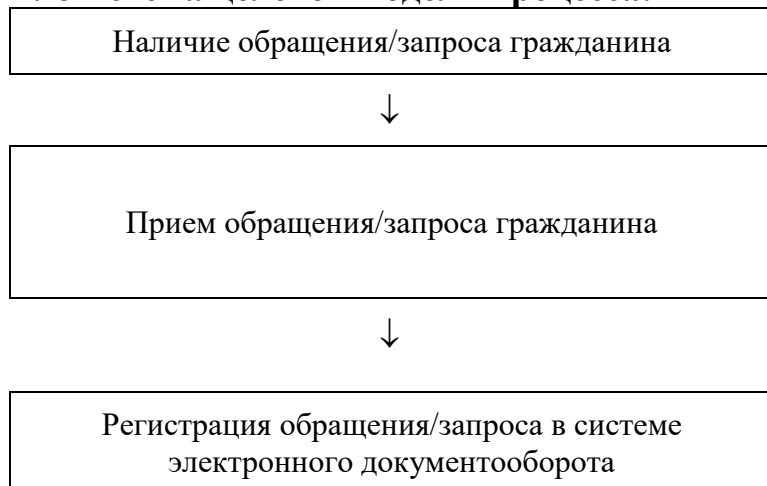
Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа подается в исполнительный орган Пензенской области, к компетенции которого относится оказание методической помощи органам местного самоуправления в организации их работы по вопросам осуществления отдельных государственных полномочий, предусматривающих предоставление соответствующей государственной услуги, и рассматривается уполномоченными на это должностными лицами данного органа.

3. По итогам рассмотрения заявления (жалобы) решение направляется заявителю.

Группа процессов: Процессы рассмотрения обращений и запросов

«Целевая модель процесса «Прием и регистрация обращений и запросов»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

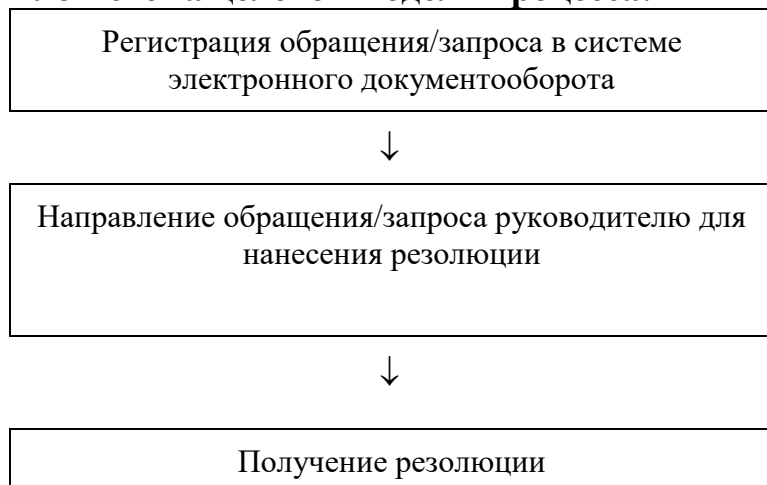
1. Гражданин направляет обращение/запрос удобным для него способом: почтовое отправление, электронная почта, портал ЕПГУ.
2. Ответственный сотрудник получает обращение/запрос.
3. Ответственный сотрудник регистрирует обращение/запрос гражданина в системе электронного документооборота.

Показатели эффективности процесса:

1. Снижение времени на регистрацию обращения/запроса

«Целевая модель процесса «Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов»

Блок-схема целевой модели процесса:





Направление обращения/запроса ответственному исполнителю

Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса является зарегистрированное обращение/запрос гражданина в системе электронного документооборота (СЭД).

2. После регистрации в СЭД обращение/запрос направляется на рассмотрение руководителя для нанесения резолюции для исполнения и определение ответственного сотрудника.

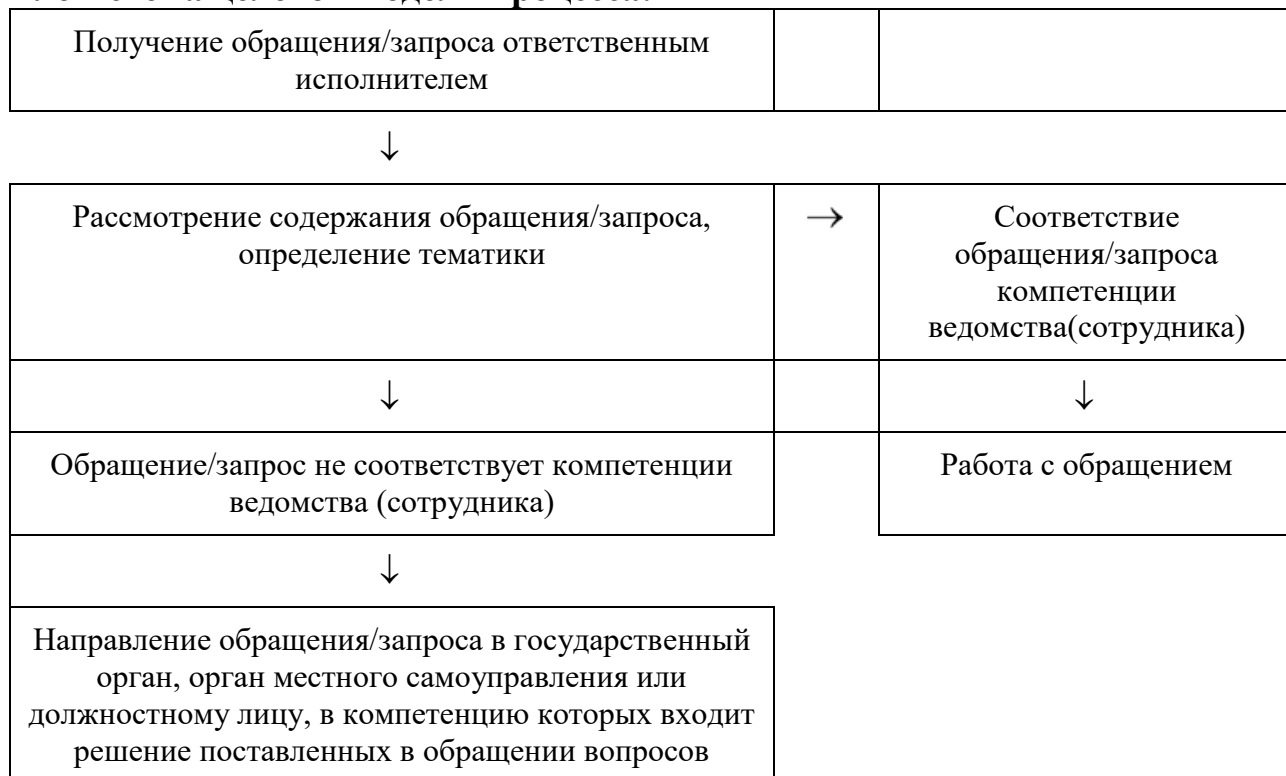
3. Обращение/запрос в резолюцией направляется ответственному исполнителю в СЭД для организации работы.

Показатели эффективности процесса:

1. Снижение времени на процесс поступления обращения/запроса к ответственному исполнителю.

«Целевая модель процесса «Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов»

Блок-схема целевой модели процесса:



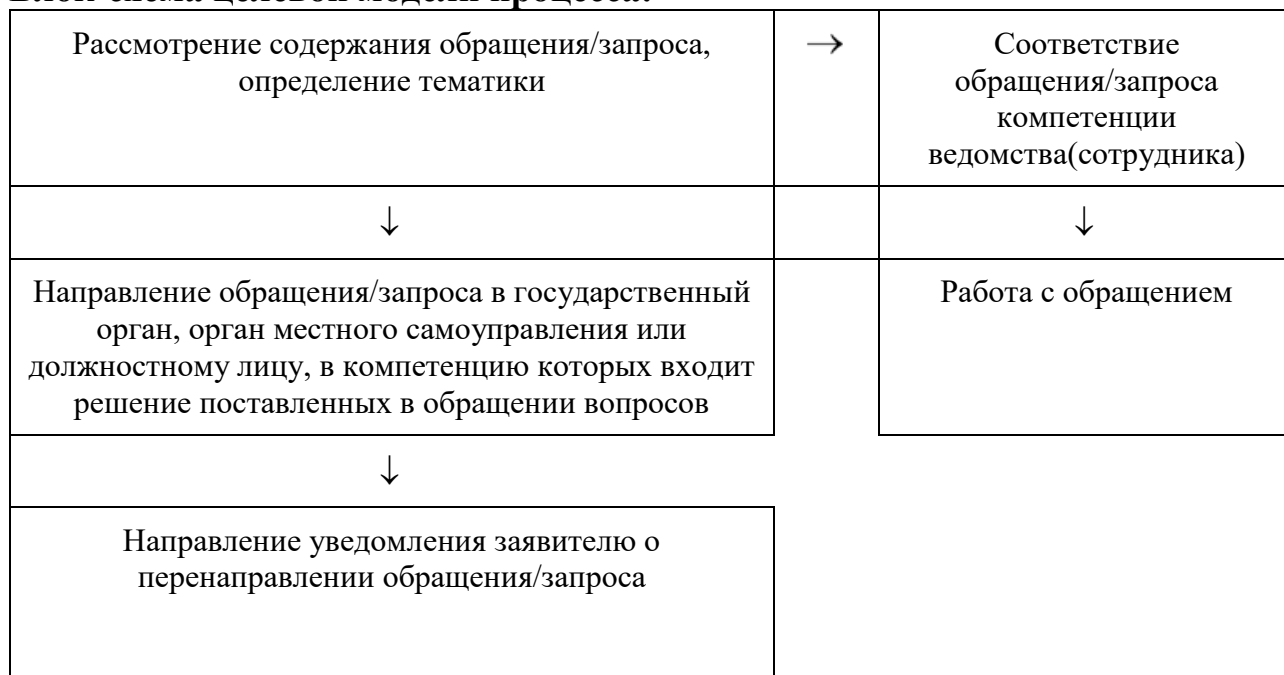
Описание шагов процесса:

1. Ответственный сотрудник получил обращение в системе СЭД.
2. После ознакомления с содержанием обращения/запроса ответственный сотрудник оценивает соответствие содержания обращения компетенции ведомства. В случае, если решение вопроса, изложенного в обращении, входит в компетенцию ведомства, сотрудник начинает работу с обращением/запросом.
3. В случае, если решение вопроса, изложенного в обращении, не входит в компетенцию ведомства, сотрудник направляет обращение/запрос в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Показатели эффективности процесса:

1. Своевременное перенаправление обращения/запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

«Целевая модель процесса «Уведомление о переадресации обращения по компетенции»

Блок-схема целевой модели процесса:**Описание шагов процесса:**

1. После ознакомления с содержанием обращения/запроса ответственный сотрудник оценивает соответствие содержания обращения компетенции ведомства.
2. В случае, если решение вопроса, изложенного в обращении, не входит в компетенцию ведомства, сотрудник направляет обращение/запрос в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в течение пяти рабочих дней.

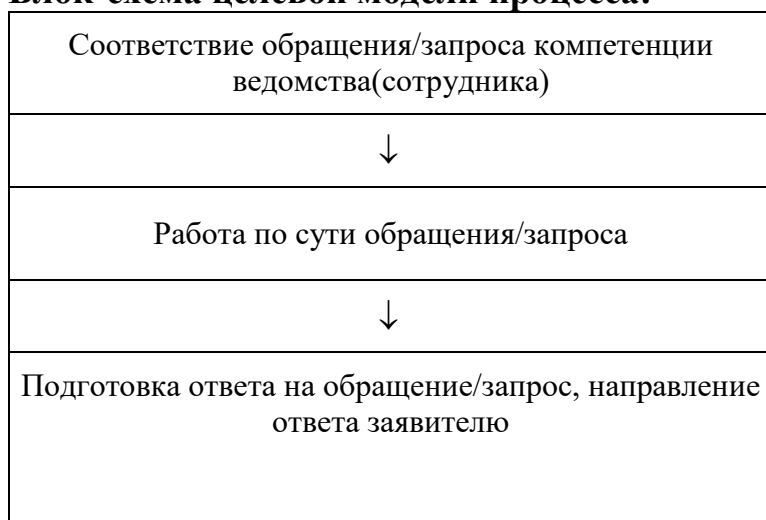
3. Также в течение пяти рабочих дней направляется уведомление заявителю о перенаправлении его обращения/запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Показатели эффективности процесса:

1. Своевременное уведомление заявителя о перенаправлении обращения/запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

«Целевая модель процесса «Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них»

Блок-схема целевой модели процесса:

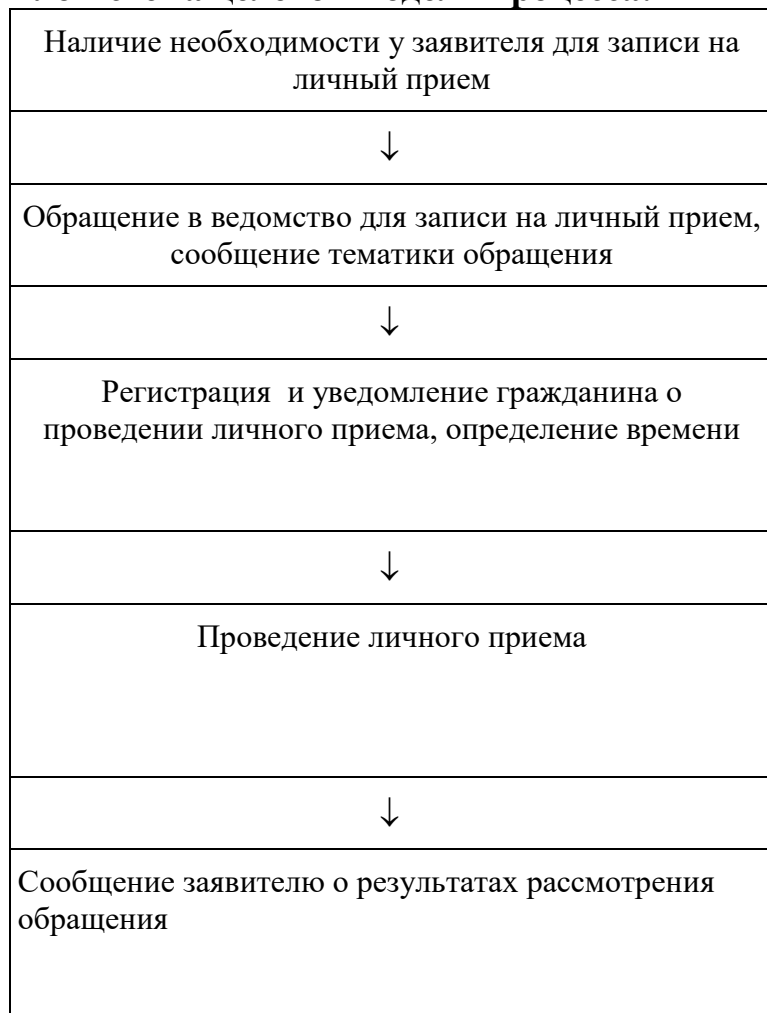


Описание шагов процесса:

1. После ознакомления с содержанием обращения/запроса ответственный сотрудник оценивает соответствие содержания обращения компетенции ведомства.
2. В случае, если решение вопроса, изложенного в обращении, входит в компетенцию ведомства, сотрудник начинает работу по выяснению, уточнению и конкретизации изложенных фактов, при необходимости, проводит встречи с заявителем и субъектами обращения.
3. В течение 30 календарных дней подготавливает и направляет заявителю ответ по сути изложенных в обращении/запросе вопросов по адресу, указанному заявителем.

Показатели эффективности процесса:

1. Снижение времени на подготовку и направление ответа заявителю.

Целевая модель процесса «Личный прием граждан»**Блок-схема целевой модели процесса:****Описание шагов процесса:**

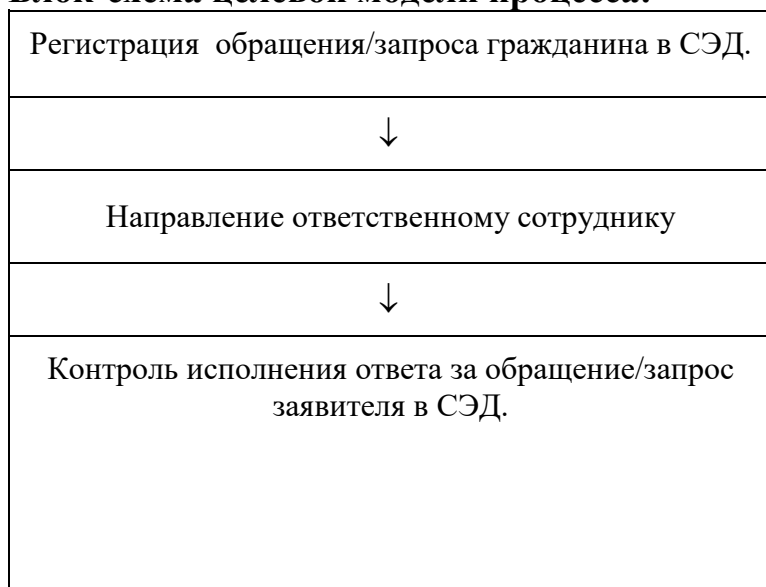
1. При наличии потребности, заявитель может записаться на личный прием к руководителю ведомства.
2. Секретарь (помощник) уточняет тематику обращения и назначает заявителю время визита в соответствии с графиком приема граждан.
3. Секретарь (помощник) информирует руководителя о тематике заявления, подготавливает необходимую информацию, проводит фиксацию визита гражданина в карточке личного приема и СЭД.
4. В течение 30 календарных дней подготавливает и направляет заявителю ответ по сути изложенных в обращении/запросе вопросов по адресу, указанному заявителем.

Показатели эффективности процесса:

1. Снижение времени на подготовку и направление ответа заявителю.

«Целевая модель процесса «Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. При регистрации обращения/запроса в системе СЭД устанавливается срок ответа на обращение.
2. При приближении и срока ответа на обращение/запрос система направляет соответствующее уведомление исполнителю.

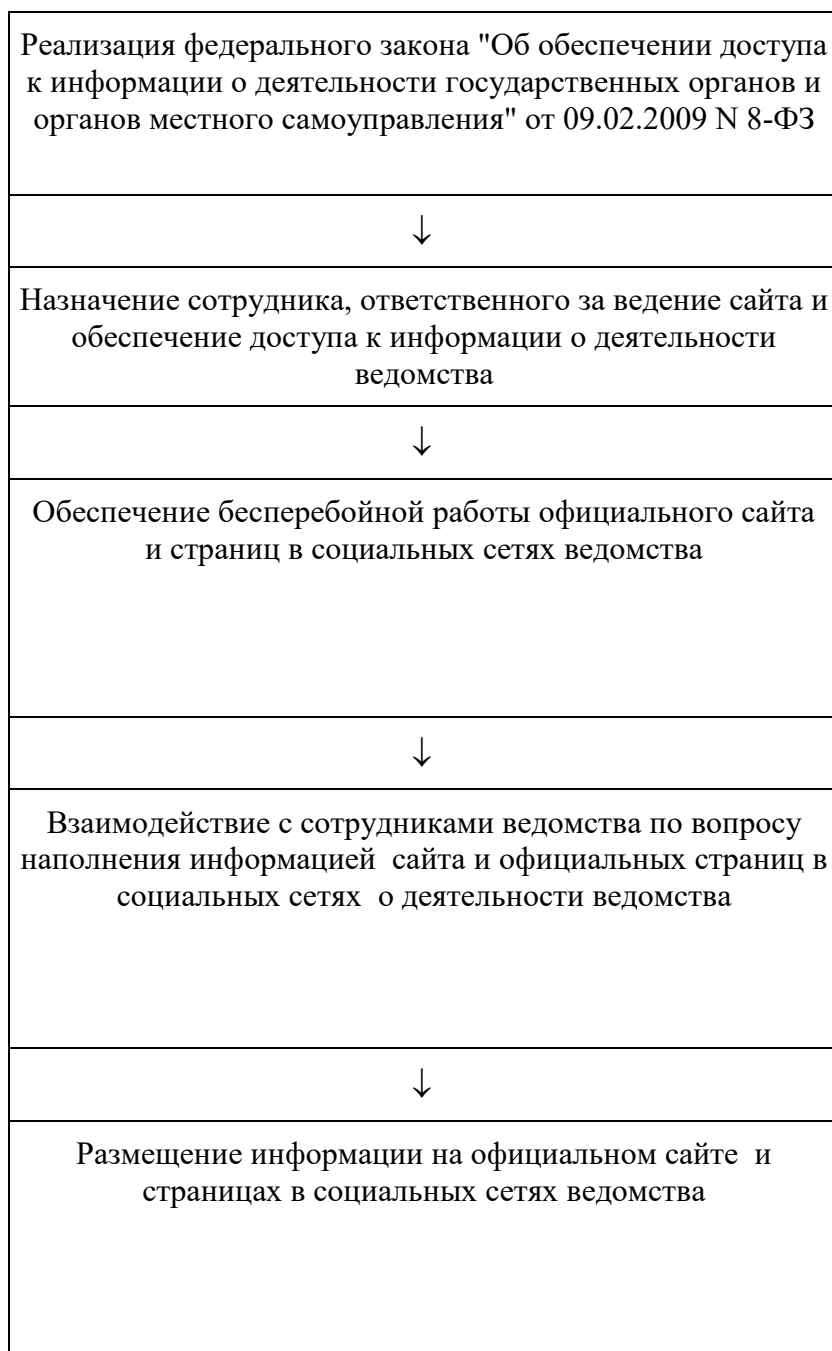
Показатели эффективности процесса:

1. Своевременность подготовки и направления ответа заявителю.

Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

«Целевая модель процесса «Размещение информации о деятельности Министерства образования Пензенской области»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Структура и наполнение сайта должны соответствовать требованиям федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности

государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ (с последующими изменениями).

2. В ведомстве назначается сотрудник, который несет персональную ответственность за информационное обеспечение деятельности ведомства и ведение официального сайта и страниц в социальных сетях.

3. При наполнении сайта ответственный сотрудник взаимодействует с профильными структурными подразделениями ведомства, которые предоставляют информацию для размещения в сети Интернет. Порядок взаимодействия определяется локальными актами ведомства

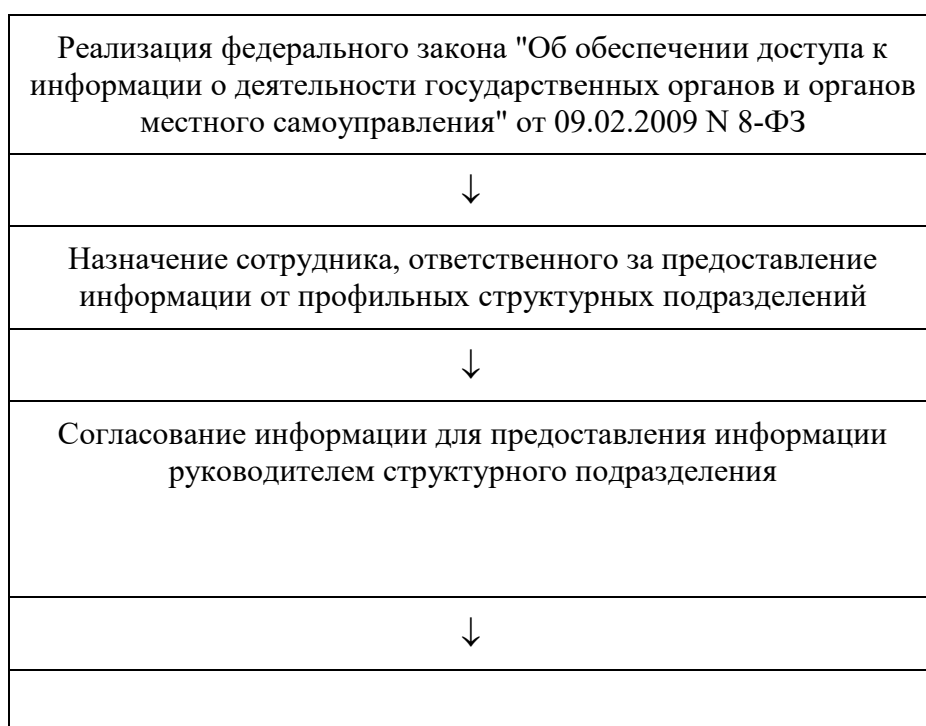
4. После поступления информации ведомства, сотрудник ведомства, ответственный за информационное сопровождение, анализирует ее и размещает в соответствующий раздел сайта. Порядок предоставления и обновления информации в разделах сайта регламентируются локальным актом ведомства.

Показатели эффективности процесса:

- 1.Своевременность подготовки и размещения информации о деятельности ведомства.
2. Ежедневное обновления новостной ленты на официальном сайте и страницах в социальных сетях.

«Целевая модель процесса «Предоставления информации о деятельности Министерства образования Пензенской области»

Блок-схема целевой модели процесса:



Передача информации сотруднику ведомства, ответственному за ведение официального сайта и официальных страниц в социальных сетях о деятельности ведомства
--

Описание шагов процесса:

1. В каждом структурном подразделении назначается ответственный сотрудник за предоставление информации о деятельности ведомства в рамках своей компетенции. Общую ответственность за своевременное предоставление информации несет руководитель структурного подразделения.

2. Сотрудник структурного подразделения подготавливает информацию для размещения и согласует ее с руководителем.

5. Согласованная информация направляется для размещения. Порядок размещения информации определяется локальными актами ведомства

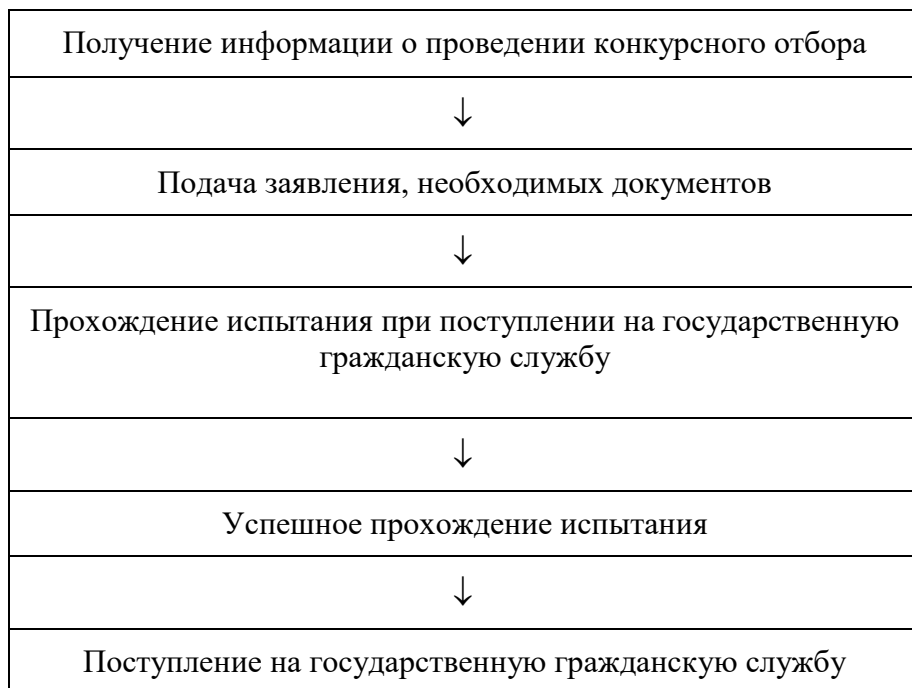
Показатели эффективности процесса:

1. Своевременность подготовки и предоставления информации.

Процессы организации отношений с внутренним клиентом

«Целевая модель процесса «Поступление на государственную гражданскую службу»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. При наличии вакансий или формировании кадрового резерва объявляется конкурсный отбор претендентов. Информация размещается на официальном сайте ведомства в сети Интернет.

2. В указанные в объявлении сроки конкурсанты подают заявления и документы для участия в конкурсном отборе.

3. Перед собеседованием в ведомстве, конкурсанты проходят испытания на знание основ русского языка, закона о государственной гражданской службы, основ антикоррупционного законодательства. Итоги испытаний направляются в ведомство.

4. По итогам испытания проводится собеседование с конкурсантами, принимается решение в принятии на должность/зачислении в кадровый резерв.

Показатели эффективности процесса:

1. Увеличение числа желающих поступить на государственную гражданскую службу.

«Целевая модель процесса «Аттестация государственных гражданских служащих»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Аттестация гражданского служащего проводится в целях определения его соответствия замещаемой должности гражданской службы. Аттестация включает в себя оценку профессиональной служебной деятельности гражданского служащего и оценку его профессионального уровня. О прохождении аттестации сотрудник уведомляется заблаговременно.

2. При проведении аттестации непосредственный руководитель гражданского служащего представляет мотивированный отзыв об исполнении гражданским служащим должностных обязанностей за аттестационный период.

3. Для проведения аттестации гражданских служащих правовым актом государственного органа формируется аттестационная комиссия, которая проводит собеседование с сотрудником.

4. По итогам заседания аттестационной комиссии принимается одно из следующих решений:

- 1) соответствует замещаемой должности гражданской службы;
- 2) соответствует замещаемой должности гражданской службы и рекомендуется к включению в кадровый резерв для замещения вакантной должности гражданской службы в порядке должностного роста;
- 3) соответствует замещаемой должности гражданской службы при условии успешного получения дополнительного профессионального образования;
- 4) не соответствует замещаемой должности гражданской службы.

Показатели эффективности процесса:

1. Снижение числа сотрудников, не прошедших аттестацию.

«Целевая модель процесса «Аттестация государственных гражданских служащих»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

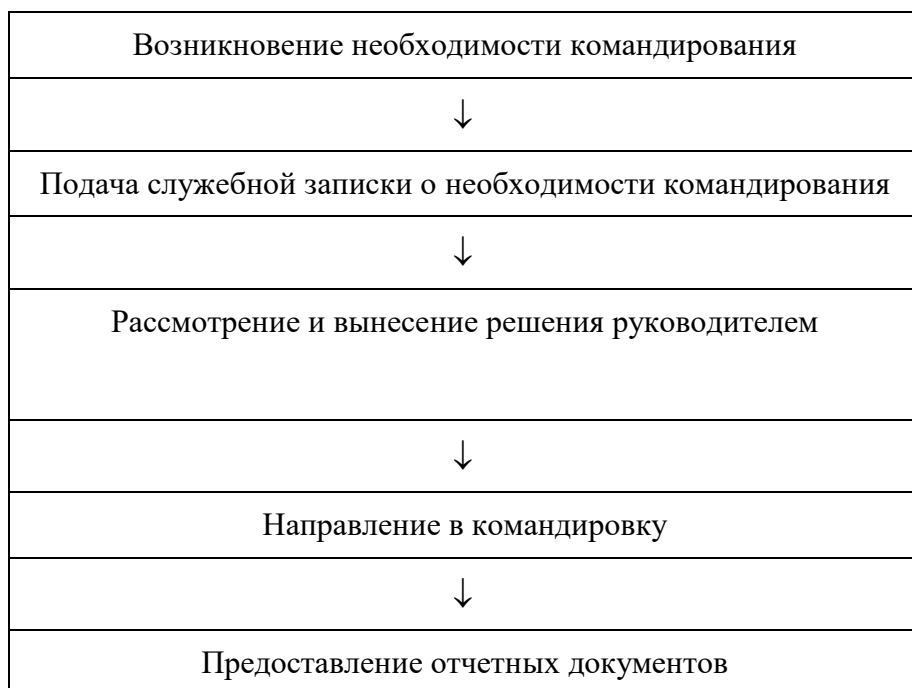
1. Возможность подать заявление на предоставление отпуска наступает через 6 месяцев.
2. Госслужащий подает заявление на имя руководителя за 14 дней до желаемого отпуска, после согласования передает в отдел кадров.
3. Гражданскому служащему предоставляется ежегодный отпуск с сохранением замещаемой должности гражданской службы и денежного содержания.

Показатели эффективности процесса:

1. Своевременность предоставления отпуска.

«Целевая модель процесса «Направление в служебную командировку»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. При возникновении необходимости командирования, сотрудник предоставляет на имя руководителя служебную записку с обоснованием цели и задачи командирования.

2. Руководитель выносит решение о целесообразности командирования. В случае положительного ответа – сотрудник направляется в командировку.

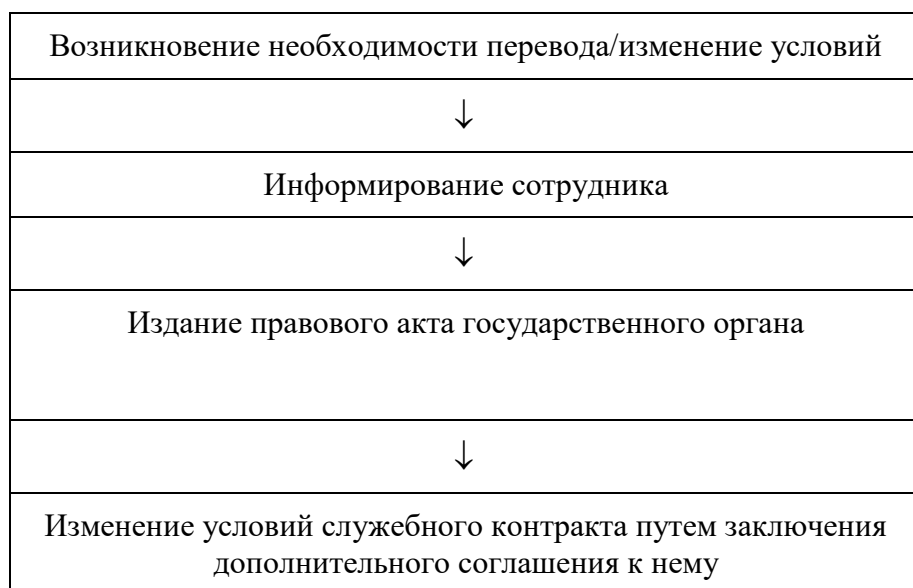
3. По итогам командировки сотрудник предоставляет отчетные документы и получает соответствующие выплаты.

Эффективность процесса:

1. Своевременность расчетов.

«Целевая модель процесса «Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности» и «Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Перевод гражданского служащего на иную должность гражданской службы допускается по инициативе представителя нанимателя с письменного согласия гражданского служащего; по инициативе гражданского служащего на основании решения представителя нанимателя.

2. Перевод гражданского служащего на иную должность гражданской службы, также как и изменение существенных условий оформляется правовым актом государственного органа и сопровождается изменением условий служебного контракта путем заключения дополнительного соглашения к нему.

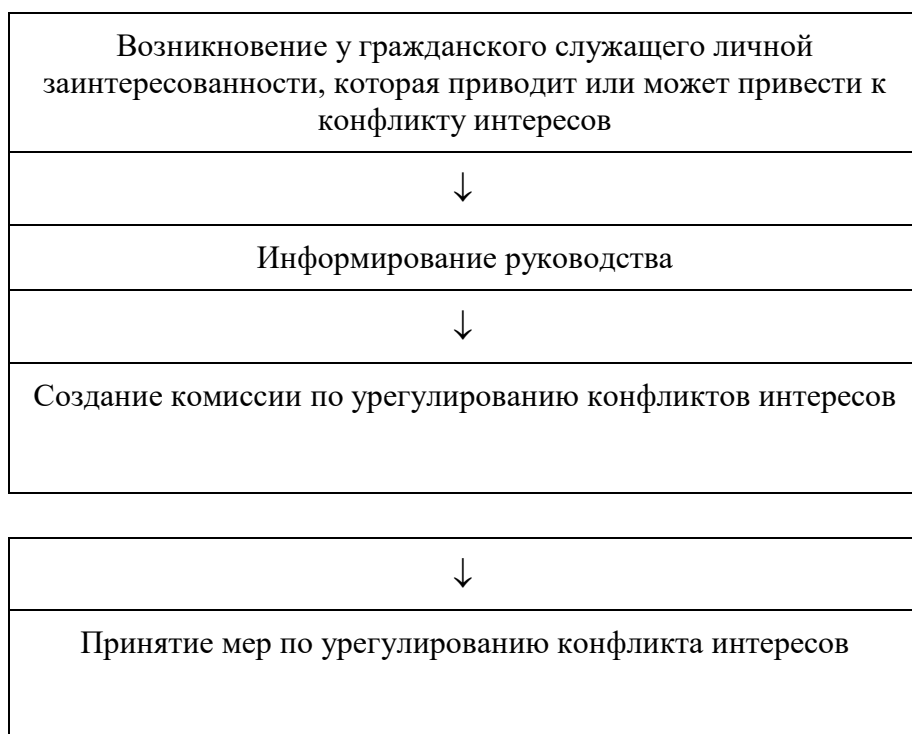
3. В случае несогласия сотрудника с переводом или существенными изменениями условий контракта, посланий может быть расторгнут.

Эффективность процесса:

1. Снижение фактов ухудшения условий трудовой деятельности.

«Целевая модель процесса «Предотвращение и урегулирование конфликта интересов»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. При возникновении у гражданского служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, он незамедлительно должен сообщить об этом руководителю (нанимателю).

2. Для урегулирования конфликтов интересов образуются комиссии по соблюдению требований к служебному поведению гражданских служащих и урегулированию конфликтов интересов, которая рассматривает сложившуюся ситуацию.

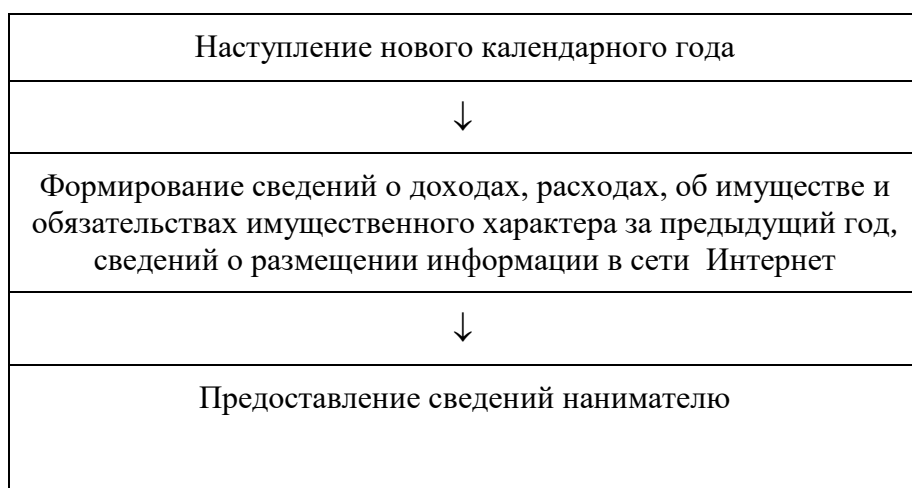
3. Предотвращение или урегулирование конфликта интересов может состоять в изменении должностного или служебного положения гражданского служащего, являющегося стороной конфликта интересов, вплоть до его отстранения от исполнения должностных (служебных) обязанностей в установленном порядке и (или) в его отказе от выгоды, явившейся причиной возникновения конфликта интересов.

Эффективность процесса:

1. Снижение фактов возникновения конфликтов интереса.

«Целевая модель процесса «Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера», «Размещение сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Государственные гражданские служащие предоставляют сведения о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей работодателю за прошедших год, а также сведения о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и несут ответственность за полноту и достоверность представленных сведений.

Эффективность процесса:

1. Своевременность, полнота и достоверность предоставленных сведений.

«Целевая модель процесса «Применение мер поощрения», «Оказание материальной помощи», «Предоставление государственных социальных гарантий».

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Оказание мер поддержки, материальной помощи, государственных социальных гарантий регулируется Федеральным законом от 27.07.2004 N 79-ФЗ, нормативными актами ведомства.

2. Оказание мер поощрения осуществляется на основе служебной записки руководителя подразделения представителю нанимателя о поощрении госслужащих, материальной поддержки – на основе заявления от госслужащего, предоставление государственных социальных гарантий – на основе действующего законодательства в проактивном порядке.

Эффективность процесса:

1. Оказание мер поддержки, материальной помощи, предоставление государственных социальных гарантий.

Целевая модель процесса «Привлечение к дисциплинарной ответственности».

Блок-схема целевой модели процесса:



--

Описание шагов процесса:

1. До применения дисциплинарного взыскания работодатель должен затребовать от работника письменное объяснение. Если по истечении двух рабочих дней указанное объяснение работником не предоставлено, то составляется соответствующий акт. Непредоставление работником объяснения не является препятствием для применения дисциплинарного взыскания.

2. За каждый дисциплинарный проступок может быть применено только одно дисциплинарное взыскание.

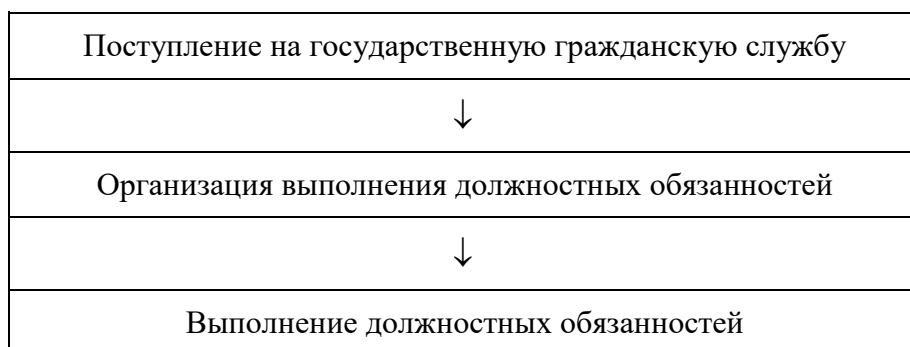
3. Приказ (распоряжение) работодателя о применении дисциплинарного взыскания объявляется работнику под роспись в течение трех рабочих дней со дня его издания, не считая времени отсутствия работника на работе.

Эффективность процесса:

1. Снижение дисциплинарных проступков

Целевая модель процесса «Организация и выполнение служебных (трудовых) обязанностей».

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Организация и выполнение служебных (трудовых) обязанностей регламентируется федеральным законом "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ

2. При поступлении на государственную гражданскую службу с сотрудником заключается служебный контракт, обеспечивается место и условия работы в соответствии с действующим законодательством.

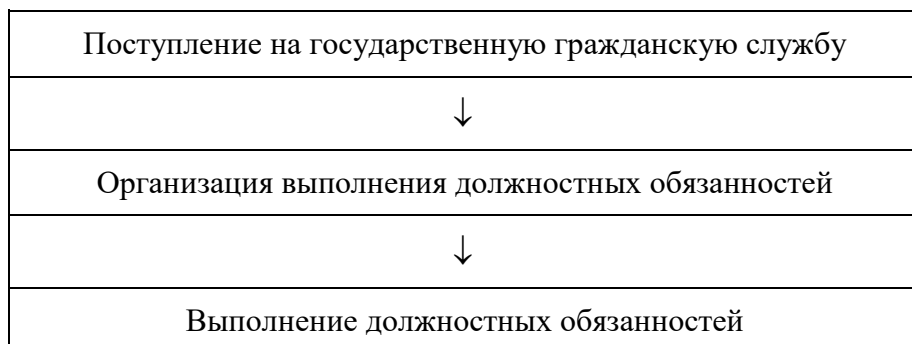
3. Сотрудник обязан выполнять трудовые обязанности в соответствии со служебным контрактом и должностным регламентом.

Эффективность процесса:

1. Эффективное выполнение должностных обязанностей.

Целевая модель процесса «Организация и выполнение служебных (трудовых) обязанностей», «Прекращение трудового договора».

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Организация и выполнение служебных (трудовых) обязанностей и прекращение трудового договора регламентируется федеральным законом "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ

2. При поступлении на государственную гражданскую службу с сотрудником заключается служебный контракт, обеспечивается место и условия работы в соответствии с действующим законодательством. Сотрудник обязан выполнять трудовые обязанности в соответствии со служебным контрактом и должностным регламентом.

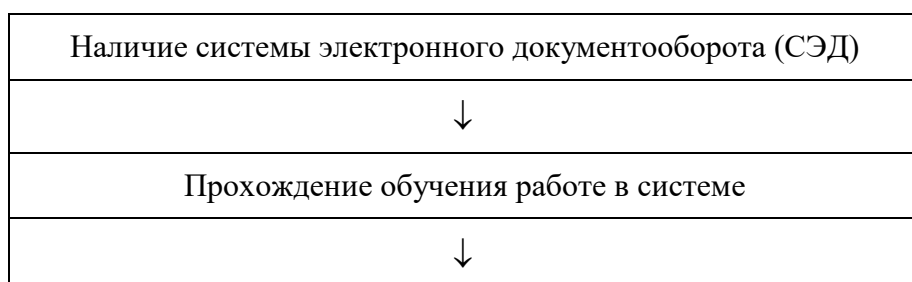
3. Служебный контракт может быть расторгнут представителем нанимателя, а гражданский служащий освобожден от замещаемой должности гражданской службы и уволен с гражданской службы.

Эффективность процесса:

1. Эффективное выполнение должностных обязанностей.
2. Снижение случаев расторжения трудового договора.

Целевая модель процесса «Организация документооборота и оперативного взаимодействия»

Блок-схема целевой модели процесса:



Работа в системе, использование корпоративной электронной почты

Описание шагов процесса:

1. Осуществление документооборота и работы с внешним клиентом осуществляется в рамках системы СЭД, обеспечивающей прием, регистрацию, направление исполнителю документа и ответа заявителю.

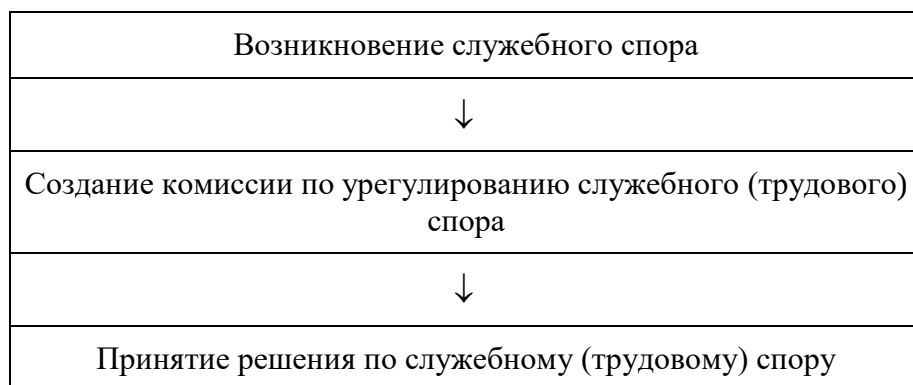
2. Для осуществления внутреннего и внешнего взаимодействия организуется корпоративная электронная почта, позволяющая сформировать единую базу адресов и рассылку адресатам.

Эффективность процесса:

1. Эффективное взаимодействие в процессе решения поставленных задач.

Целевая модель процесса «Индивидуальный служебный (трудовой) спор»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Индивидуальный служебный спор - неурегулированные между представителем нанимателя и гражданским служащим либо гражданином, поступающим на гражданскую службу или ранее состоявшим на гражданской службе, разногласия по вопросам применения законов, иных нормативных правовых актов о гражданской службе и служебного контракта, о которых заявлено в орган по рассмотрению индивидуальных служебных споров.

2. Индивидуальные служебные споры рассматриваются комиссией государственного органа по служебным спорам, которые создаются в ведомстве.

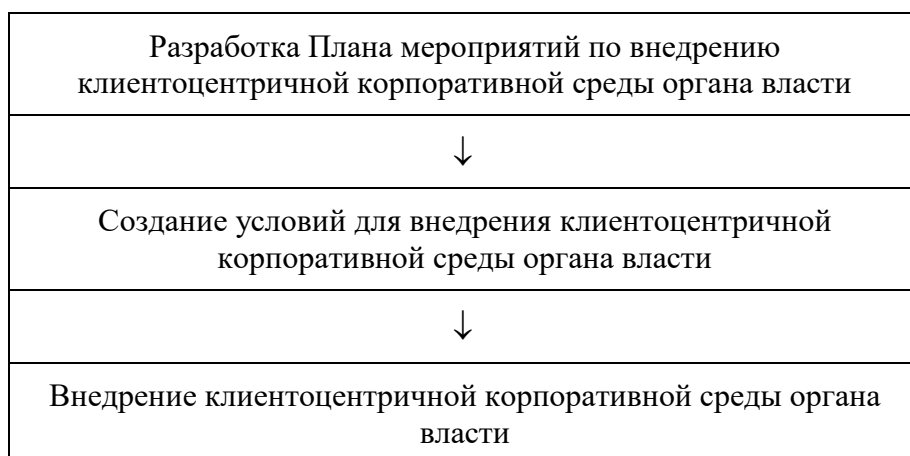
3. По итогам рассмотрения комиссией принимается решение.

Эффективность процесса:

1. Снижение числа служебных (трудовых) споров.

Целевая модель процесса «Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти»

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Внедрение клиентоцентричной корпоративной среды органа власти начинается с разработки Плана мероприятий (дорожной карты), в которой учитываются запросы внутреннего и внешнего клиента.

2. На основе ожиданий внутреннего и внешнего клиента создаются условия, в т.ч. материальные, для внедрения клиентоцентричной корпоративной среды органа власти.

3. Осуществляется внедрение клиентоцентричной корпоративной среды органа власти.

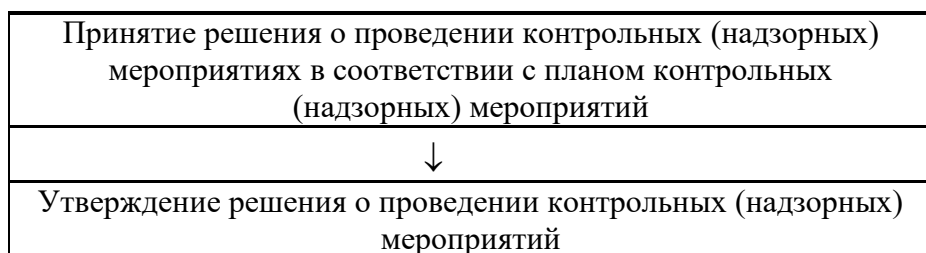
Эффективность процесса:

1. Удовлетворение запросов и ожиданий внешнего и внутреннего клиента.

Группа процессов: «Региональный государственный контроль(надзор) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления»

Целевая модель процесса: «Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия»

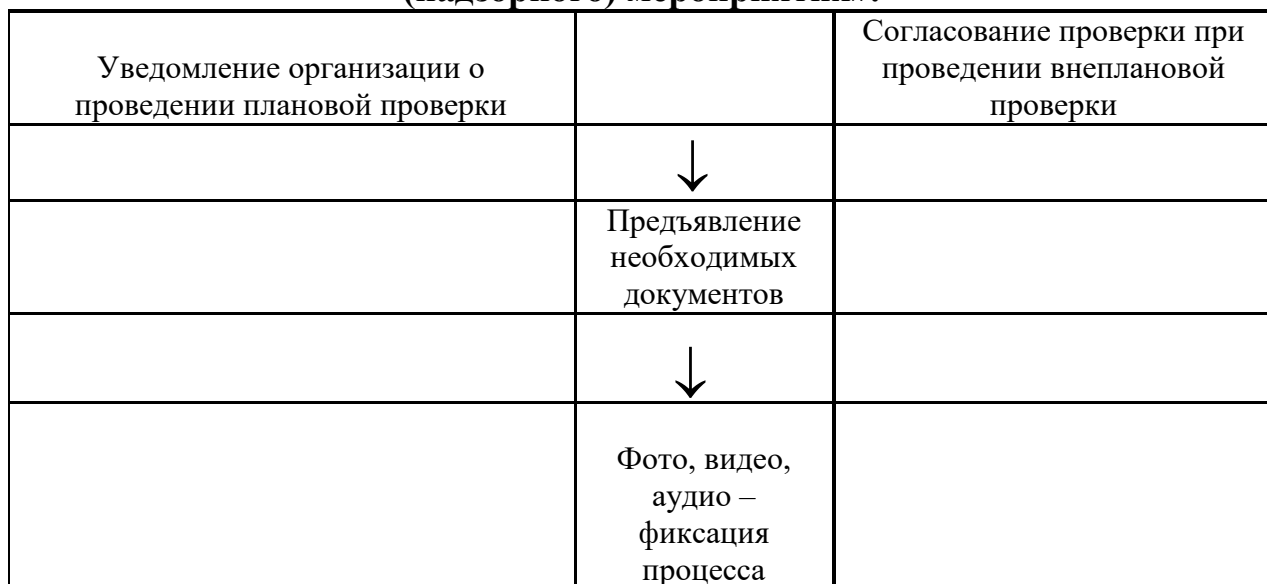
Блок-схема:



Описание шагов процесса:

1. Подготовка проекта решения о проведения контрольного (надзорного) мероприятия ответственным лицом в соответствии с планом контрольных (надзорных) мероприятий.
2. Утверждение решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия у руководителя Министерства образования, либо его руководителя.

Целевая модель процесса: «Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия».



Описание шагов процесса:

1. Организация проверки осуществляется на основании приказа Министра образования Пензенской области.
2. Уведомление организации о проведении плановой проверки в срок не менее чем за три рабочих дня до начала ее проведения.

3. При проведении внеплановой выездной проверки требует согласования в органах прокуратуры
4. Выездная проверка происходит по месту нахождения организации
5. Выездная проверка начинается с предъявления служебного удостоверения должностными лицами Министерства образования, обязательного ознакомления руководителя или иного должностного лица организации с приказом Министра образования , а также с целями, задачами, основаниями проведения выездной проверки.
6. Фото, видео, аудио – съемка осуществляется с использованием служебного оборудования.
7. В случае, если проведение плановой или внеплановой выездной проверки оказалось невозможным по причинам, указанным в законодательстве, составляет акт о невозможности проведения соответствующей проверки с указанием причин невозможности ее проведения.

Целевая модель процесса: «Запрос и получение документов (сведений, выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля(надзора)».

Направление мотивированного запроса				
↓				
Направление документов организацией	→	Предоставить пояснения при выявлении ошибок		
		↓		
		Рассмотрение пояснений	→	Организация внеплановой проверки при выявлении нарушений

Описание шагов процесса

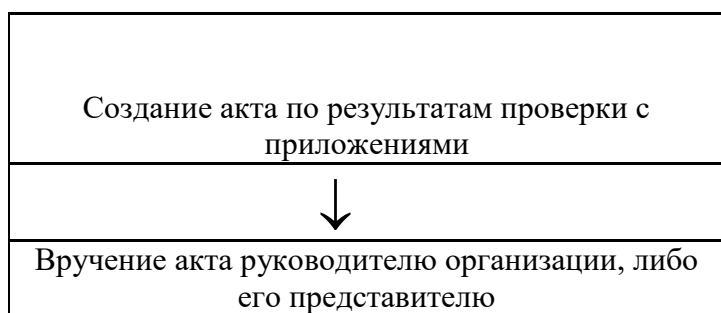
1. Направление от лица Министерства образования мотивированного запроса с требованием предоставить документы.
2. В течение 10 рабочих дней со дня получения запроса организация должна направить указанные в запросе документы.
3. В случае выявления ошибок и противоречий в представленных организациях сведениях, содержащихся в Министерстве образования, информация об этом

направляется в организацию с требованием представить в течение десяти рабочих дней необходимые пояснения в письменной форме.

4. Должностное лицо, проводящее проверку рассматривает пояснения и документы, подтверждающие достоверность ранее представленных документов.

5. Если после рассмотрения представленных пояснений и документов, либо при отсутствии пояснений орган Министерства образования установят признаки нарушения обязательных требований или требований, установленных муниципальными правовыми актами, должностные лица Министерства образования вправе провести выездную проверку.

**Целевая модель процесса: «Оформление результатов
контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его
результатом»**



Описание шагов процесса:

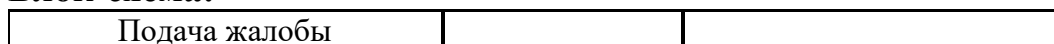
1. По результатам проверки должностными лицами Министерства образования составляется акт по установленной форме в двух экземплярах.

2. К акту проверки прилагаются различные протоколы, объяснения работников организации, на которых возлагается ответственность за нарушение обязательных требований или требований, установленных муниципальными правовыми актами, предписания об устранении выявленных нарушений и иные связанные с результатами проверки документы или их копии.

3. Акт проверки оформляется непосредственно после ее завершения в двух экземплярах, один из которых с копиями приложений вручается руководителю, иному должностному лицу или уполномоченному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, его уполномоченному представителю под расписку об ознакомлении либо об отказе в ознакомлении с актом проверки.

**Целевая модель процесса: «Обжалование решений
контрольных(надзорных) органов, действий(бездействия) их
должностных лиц»**

Блок-схема:



↓		
Регистрация жалобы		
↓		
Рассмотрение жалобы	→	Отказ в рассмотрении жалобы
↓		
Размещение решения Министерства		

Описание шагов процесса:

1. Контролируемое лицо может обжаловать решения Министерства образования в течение тридцати дней со дня, когда контролируемое лицо узнало или должно было узнать о нарушении своих прав.

Жалоба на предписание Министерства может быть подана в течение десяти рабочих дней с момента получения контролируемым лицом предписания

2. Регистрация жалобы

3. Рассмотрение жалобы

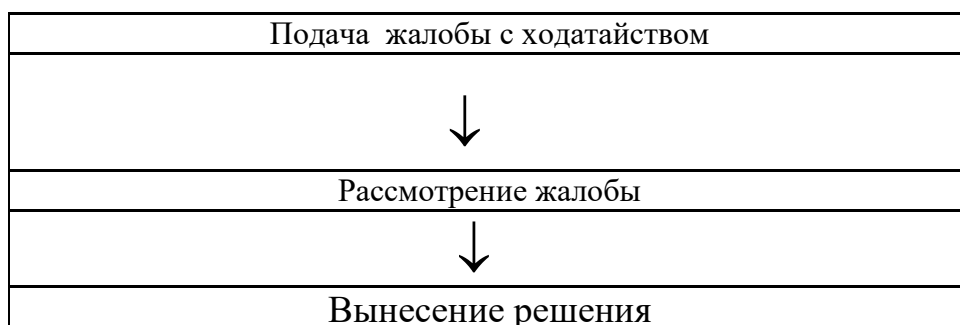
4. Министерство принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня получения жалобы в случаях, указанных в нормативно-правовом акте.

5. По итогам рассмотрения жалобы Министерство: оставляет жалобу без удовлетворения, отменяет решение полностью или частично, отменяет решение полностью и принимает новое решение, признает действия (бездействие) должностных лиц Министерства незаконными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.

6. Решение Министерства, содержащее обоснование принятого решения, срок и порядок его исполнения, размещается в личном кабинете контролируемого лица на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг в срок не позднее одного рабочего дня со дня его принятия.

Целевая модель процесса: «Контроль за исполнением решений контрольных (надзорных) органов»

Блок-схема:



Описание шагов процесса:

- 1) Контроль за исполнением решений осуществляет Министерство образования Пензенской области.
- 2) Уполномоченное должностное лицо контрольного (надзорного) органа по ходатайству контролируемого лица вправе внести изменения в решение в сторону улучшения положения контролируемого лица.
- 2) Рассмотрение жалобы с ходатайством о приостановлении исполнения обжалуемого решения.
- 3) Вынесение решения.

Целевая модель процесса: «Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов»

Блок-схема:



Описание шагов процесса:

1. Оценка результативности и эффективности деятельности Министерства образования происходит на основании Постановлении Правительства Пензенской области.
2. Министерство в целях выявления индикаторов риска нарушения обязательных требований использует сведения о контролируемых лицах, полученные из любых источников, обеспечивающих их достоверность.
3. Анализ различных индикативных показателей.
 - 1.

Целевая модель процесса: «Независимая оценка соблюдения обязательных требований»



↓
Получение результата оценки

Описание шагов процесса:

1. Формирование экспертной группы из числа представителей общественных организаций.
 2. Проведение оценки на основе требований постановления Правительства Пензенской области № 598-пП.
 3. Проведение анализа оценки, сопоставление с результатами контрольно-надзорной деятельности Министерства образования Пензенской области.
- Эффективность процесса: Повышение качества предоставления услуги по организации отдыха детей.