



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**
(Минобрнауки РД)

П Р И К А З

«02» 10 2023 г.

№ 09-02-967/23

Махачкала

**Об утверждении Реестра основных и отраслевых процессов
Министерства образования и науки Республики Дагестан**

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Республики Дагестан от 13 июля 2023 г. № 01-02-754/23 «О рабочей группе по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан» и пунктом 1.4. Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Республики Дагестан», утвержденного протоколом заседания рабочей группы от 27 июля 2023 г. № 1,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Реестр основных и отраслевых процессов Министерства образования и науки Республики Дагестан (далее – Реестр).
2. Руководителям структурных подразделений Минобрнауки РД принять Реестр к руководству.
3. ГКУ РД «Информационно-аналитический центр» (Амиралиев К.Н.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Минобрнауки РД в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Далгатову А.О.

Министр

Я. Бучаев

Реестр основных и отраслевых процессов
Министерства образования и науки Республики Дагестан

№	Направление деятельности Минобрнауки РД (вид функции)	Наименование процесса	Цель выполнения процесса
1	2	3	4
1	Предоставление государственных услуг	1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги	Цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставлении услуги независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления государственной услуги.
		1.2. Организация подачи заявителем запроса	Цель: обеспечение реализации права клиента на получение государственной услуги. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги.
		1.3. Прием и регистрация запроса заявителя	Цель: фиксация момента начала предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги.
		1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей (при необходимости)	Цель: обеспечение возможности предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги.
		1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги.
		1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения	Цель: обеспечение принятия решения по запросу. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования внутриведомственных процедур.
		1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	Цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении выполнения Министерством образования и науки Республики Дагестан предусмотренных действий в процессе предоставления государственной услуги. Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов.
		1.8. Предоставление результата государственной услуги	Цель: удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной услуги. Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме.
		1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь).	Цель: получение обратной связи от клиента о качестве предоставления государственной услуги. Ценность: возможность оценки клиентом качества предоставления государственной услуги доступным ему способом и в удобное время.

		1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) Министерства образования и науки Республики Дагестан, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц	Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении.
2	Предоставление мер государственной поддержки	2.1. Финансирование реализации меры поддержки	Цель: финансовое обеспечение возможности реализации меры поддержки. Ценность: обеспечение фактической возможности беспрепятственной реализации клиентом своих прав и законных интересов в установленном порядке.
		2.2. Информирование о мере поддержки	Цель: обеспечение получение клиентом полной и достоверной информации о предоставлении мер поддержки независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность клиента о предоставлении мер поддержки.
		2.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цель: обеспечение реализации права клиента на получение меры поддержки. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением меры поддержки.
		2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления мер поддержки. Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования межведомственных процедур, сокращении временных и финансовых затрат, связанных с получением мер поддержки.
		2.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения	Цель: обеспечение принятия решения по заявлению о предоставлении меры поддержки. Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования внутриведомственных процедур.
		2.6. Предоставление меры поддержки	Цель: выполнение социальных обязательств, удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной меры поддержки. Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме.
		2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) Министерства образования и науки Республики Дагестан, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при предоставлении меры поддержки, исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов при получении меры поддержки, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении.
		3.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий	Цель: ежегодное планирование контрольной (надзорной) деятельности, обеспечение реализации контрольных (надзорных) функции Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: прогнозирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий в отношении клиента (деятельности клиента).
		3.2. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия	Цель: обеспечение осуществления контрольной (надзорной) функции Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: обеспечение защиты законных интересов клиента при принятии решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий.
		3.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия	Цель: непосредственное осуществление контрольной (надзорной) функции. Ценность: приоритет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат клиента, связанных с осуществлением в отношении него контрольной (надзорной) деятельности.

3	Государственный контроль (надзор)	3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора)	Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора). Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами.
		3.5. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами	Цель: документальная фиксация результатов контрольного (надзорного) мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица. Ценность: полнота документальной фиксации выявленных нарушений обязательных требований, оперативность уведомления клиента о результатах контрольных (надзорных) мероприятий.
		3.6. Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц.	Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при осуществлении контроля (надзора), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ клиентов к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля (надзора), возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении.
		3.7. Контроль за исполнением решений контрольных (надзорных) органов	Цель: обеспечение исполнения решений по результатам контрольных (надзорных) мероприятий. Ценность: минимизация участия клиента в осуществлении контроля за исполнением решений контрольных (надзорных) органов.
		3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов	Цель: определение результативности и эффективности контрольной (надзорной) деятельности. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено.
		3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям	Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований клиентами, превенция причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности о соблюдении обязательных требований. Ценность: устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до клиентов, повышение информированности клиентов о способах их соблюдения.
		3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований	Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора), экономия средств публично-правового воздействия при осуществлении контроля (надзора). Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами за счет возможности оценки соблюдения обязательных требований без проведения контрольными (надзорными) органами проверочных мероприятий.
4	Рассмотрение обращений и запросов	4.1. Прием и регистрация обращений и запросов	Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур.
		6.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено.
		4.3. Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции)	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса по существу (компетентным органом). Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения или запроса клиенту.
		4.4. Уведомление о переадресации обращения по компетенции	Цель: своевременное предоставление клиенту информации о переадресации его обращения. Ценность: оперативное информирование клиента о рассмотрении его обращения иным органом в соответствии с компетенцией.

		4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них	Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутриведомственных процедур.
		4.4. Личный прием граждан	Цель: обеспечение оперативного принятия решения по личному обращению, обеспечение принципа открытости. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения, возможность получения ответа по существу обращения непосредственно в ходе личного приема граждан.
		4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено.
5	Обеспечения доступа к информации о деятельности Минобрнауки РД	5.1. Размещение информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан	Цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к информации о деятельности органа власти, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом.
		5.2. Предоставления информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан	Цель: адресное направление клиенту информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан доступным и удобные ему способом.
		6.1. Поступление на государственную гражданскую службу Республики Дагестан в Министерство образования и науки Республики Дагестан (прием на работу)	Цель: кадровое комплектование Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: реализация права на труд в Министерстве образования и науки Республики Дагестан, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права.
		6.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу Республики Дагестан в Министерство образования и науки Республики Дагестан (приеме на работу)	Цель: соблюдение требования законодательства для гражданина, впервые поступающего на государственную службу Республики Дагестан в Министерство образования и науки Республики Дагестан, в целях проверки его соответствия замещаемой должности. Ценность: гарантии обеспечения реализации права на труд в Министерстве образования и науки Республики Дагестан по итогам выполнения установленных процедур, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права.
		6.3. Аттестация государственных гражданских служащих	Цель: определение соответствия государственного гражданского служащего замещаемой должности. Ценность: результаты аттестации влияют на дальнейшую служебную деятельность и ее перспективы, учитываются при принятии кадровых и иных решений (например, о назначении на вышестоящую должность, понижении в должности).
		6.4. Предоставление отпуска	Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха. Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним.
		6.5. Направление в служебную командировку	Цель: обеспечение реализации полномочий Министерства образования и науки Республики Дагестан Ценность: соблюдении прав государственного гражданского служащего (работника) в связи с направлением в служебную командировку.

6.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	Цель: обеспечение реализации полномочий Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: соблюдение прав и охрана законных интересов государственного гражданского служащего (работника) в связи с переводом на иную должность (другую работу) или перемещением, реализация соответствующих трудовых гарантий.
6.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	Цель: обеспечение реализации полномочий Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: реализация права распоряжаться своими способностями к труду, исключение необоснованных препятствий в реализации данного права.
6.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	Цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, Российской Федерации. Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности.
6.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	Цель: противодействие и профилактика коррупции. Ценность: простота декларирования сведений, сокращение временных и финансовых затрат за счет использования межведомственных процедур, понятная система проверки и оценки сведений.
6.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Цель: обеспечение проверки соблюдения принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. Ценность: простота декларирования сведений, понятная и прозрачная система их оценки.
6.11. Применение мер поощрения	Цель: положительная мотивация и стимулирование государственных гражданских служащих (работников). Ценность: положительная оценка результатов службы (работы), моральная и материальная удовлетворенность службой (работой), возможность дальнейшего продвижения по службе (работе).
6.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности	Цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины. Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушений служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания.
6.13. Оказание материальной помощи	Цель: дополнительное материальное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи. Ценность: создание благоприятных материальных условий службы (труда), материальная поддержка в сложных жизненных ситуациях.
6.14. Предоставление государственных социальных гарантий	Цель: дополнительное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи. Ценность: создание благоприятных условий службы (труда), социальное обеспечение, надлежащая компенсация расходов, понесенных в связи со служебной (трудовой) деятельностью.
6.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	Цель: создание условий для эффективной реализации отдельных полномочий Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: обеспечение условий, позволяющих беспрепятственно и эффективно выполнять служебные (трудовые) обязанности в установленном порядке.
6.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	Цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий Министерства образования и науки Республики Дагестан и защита информации. Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений.

		6.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	Цель: обеспечение реализации отдельных полномочий Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: непосредственное выполнение трудовой функции, качество которого влияет на продвижение по службе (работе), премирование, применение мер ответственности и иные процессы в рамках служебной (трудовой) деятельности.
		6.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора)	Цель: баланс частных и публичных интересов в связи с прекращением служебных (трудовых) отношений. Ценность: обеспечение трудовых гарантий при прекращении служебных (трудовых) отношений, простота процедур, связанных с увольнением.
		6.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор	Цель: обеспечение принятия представителем нанимателя (работодателем) законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите прав и законных интересов внутреннего клиента, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении.
		6.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	Цель: внедрение клиентоцентричного подхода по работе с кадровым составом Министерства образования и науки Республики Дагестан. Ценность: упрощенная адаптация, понятная система мотивации, перспективы профессионального развития (карьерный рост) и комфортная корпоративная среда для государственного гражданского служащего (работника).