

**КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
ПО ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

ПРИКАЗ

« 16 » Фев 2026 г.

г. Владикавказ

№ 8-ф

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности, порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Комитете РСО-Алания по занятости населения

В соответствии с Планом мероприятий «дорожная карта» Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения по повышению уровня внедрения клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения от 16 февраля 2026 года № 7-д, **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (приложение 1).
2. Утвердить порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (приложение 2).
3. Козаевой И.Б. – ведущему советнику отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции ознакомить с настоящим приказом касающихся лиц под роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель



А.В. Эммануилиди

Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 17 » февр 2026 г.
№ 0065-26-2

**Организационная модель внедрения клиентоцентричности
в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения**

1. Председатель Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения:

определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (далее - Комитет);

утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Комитете;
дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Комитете.

2. Координатор внедрения клиентоцентричности в Комитете - заместитель председателя Комитета, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Комитете:

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Комитете;

выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в Комитете;

дает поручения сотрудникам Комитета, ответственным за выполнение плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Комитете, утверждаемой протокольным решением межведомственной рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственное управление на территории Республики Северная Осетия-Алания.

3. Профильные структурные подразделения Комитета:

непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

обеспечивают исполнение решений;

дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в;

формируют и направляют на рассмотрение координатору внедрения клиентоцентричности в Комитете отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Комитете.

Приложение № 2
утвержден приказом Комитета
РСО-Алания по занятости
населения
от 16.02. 2026 № 8-ф

Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (далее – Порядок, Комитет) разработан в целях:

- оптимизации деятельности Комитета для обеспечения соответствия предоставляемых услуг, функций и сервисов требованиям стандартов клиентоцентричности;

- повышения эффективности деятельности Комитета;

- достижения высокого уровня зрелости клиентоцентричности в Комитете.

1.2. Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов обеспечивает ведение процессов Комитета с целью их дальнейшего реинжиниринга.

2. Термины и определения

2.1. Клиентоцентричность - качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

2.2. Процесс - это совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения результата;

2.3. Внутриведомственный процесс - процесс, в котором участвуют сотрудники нескольких структурных подразделений Комитета;

2.4. Межведомственный процесс - процесс, в выполнении которого принимают участие специалисты Комитета и иных исполнительных органов Республики Северная Осетия-Алания.

2.5. Клиент - лицо, которое взаимодействует с Комитетом в следующих статусах:

а) внешний клиент - гражданин, представитель бизнеса (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый);

б) внутренний клиент - сотрудник Комитета или сотрудник иного исполнительного органа Республики Северная Осетия-Алания.

2.6. Услуги - деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Сервисы - онлайн-платформы, предназначенные для обеспечения информационного взаимодействия внешних клиентов и Комитета.

2.8. Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов — перечень государственных и иных услуг, функций и сервисов Комитета и их процессов (далее - Реестр процессов)

2.9. Жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Комитетом и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов.

2.10. Реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности Комитета для обеспечения соответствия требованиям стандартам клиентоцентричности.

3. Формирование и ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов

3.1. Формирование и ведение реестра процессов осуществляет ответственный за внедрение клиентоцентричности в Комитете.

3.2. Каждое структурное подразделение Комитета согласует свои процессы с заместителем председателя Комитета.

3.3. Реестр процессов ведется по форме согласно приложению к настоящему Порядку (Приложение 1 к порядку).

3.4. Сформированный реестр процессов утверждается приказом Комитета.

3.5. Графы: «Идентификатор процесса», «Название услуги, функции, сервиса», «Наименование процесса», «Ответственный за процесс», «Статус процесса (статус реинжиниринга)» являются обязательными для заполнения.

Остальные графы не являются обязательными, но рекомендованы для заполнения.

3.6. Наименование процесса - указывается в упорядоченном виде с использованием Типового перечня процессов (Приложение 2 к порядку).

3.7. Владельцем процесса, включенного в реестр процессов, является структурное подразделение Комитета, внесшее предложение по включению данного процесса в реестр процессов.

3.8. Обсуждение процессов, подлежащих включению в реестр процессов, может быть вынесено на рассмотрение рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в Комитете.

3.9. Сформированный реестр процессов утверждается приказом Комитета.

3.10. Внесение изменений в реестр процессов.

Инициировать изменение в реестр процессов могут владельцы процессов, а также начальники структурных подразделений Комитета. Для изменения реестра процессов начальники структурных подразделений Комитета направляют запросы ответственному. Структурные подразделения Комитета, в

том числе владельцы процессов перед направлением запроса на изменение реестра процессов должны согласовать его с ответственным.

После получения запроса на изменение реестра процессов ответственный в течение 10 рабочих дней вносит изменения в реестр процессов и сообщает об этом инициатору внесения изменений.

3.11. Актуализация реестра процессов проводится не реже, чем каждые шесть месяцев (при наличии изменений в перечне процессов) ответственным по следующему алгоритму:

сбор сведений от начальников структурных подразделений Комитета по установленной форме реестра процессов;

обработка представленной информации;

внесение информации в реестр процессов Комитета в соответствии с требованиями к заполнению;

утверждение актуализированного реестра процессов приказом Комитета;

информирование начальников структурных подразделений Комитета о завершении актуализации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку ведения реестра межведомственных и
внутриведомственных процессов Комитета РСО-
Алания по занятости населения, утвержденного
приказом

от 16. 02. 2026 № 8-р

Идентификатор процесса*	Жизненная ситуация	Наименование услуги, функции, сервиса*	Регулирую- щий акт	Группа процессов	Наименовани- е процесса*	Ответственный за процесс*	Статус процесса (статус реинжиниринг)*	Клиент	Ценность для клиента	Данные на входе	Результат на выходе	Связь с другими процессами	Вид процесса (цифровой/ не цифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

* обязательно к заполнению