УТВЕРЖДЕНО

приказом ФНС России

от 06.12.2021

№ ЕД-7-30/1060@

ПОЛОЖЕНИЕ

об Управлении организационного развития и пользовательского опыта

Федеральной налоговой службы

1. Общие положения

1.1. Управление организационного развития и пользовательского опыта (далее − Управление) является самостоятельным структурным подразделением Федеральной налоговой службы (далее − Служба).

1.2. В своей деятельности Управление руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, другими федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства финансов Российской Федерации, Положением о Федеральной налоговой службе, приказами и распоряжениями Службы, решениями руководства Службы, а также настоящим Положением.

2. Основные задачи Управления

Основными задачами Управления являются:

2.1. Методологическое и организационное обеспечение системы организационного развития Службы, в том числе сопровождение системных изменений для поддержания и развития эффективной организационной среды, а также развитие человеческого капитала.

2.2. Методологическое и организационное обеспечение внедрения принципов человекоцентричности в культуру Службы в рамках сопровождения системных изменений и процессного управления (далее − система человекоцентричности).

2.3. Методологическое и организационное обеспечение системы мониторинга и развития микроклимата Службы, включая исследование потребностей сотрудников, степени их удовлетворения, системы внешних и внутренних коммуникаций сотрудников, а также влияния данных процессов на вовлеченность и общую эффективность труда.

2.4. Методологическое и организационное обеспечение развития системы сбора, обработки и учёта обратной связи в отношении процессов, продуктов, услуг и сервисов Службы в рамках внедрения и развития системы человекоцентричности.

2.5 Методологическое и организационное обеспечение создания, функционирования и развития системы управления пользовательским опытом внутренних и внешних потребителей процессов, продуктов, услуг и сервисов Службы (далее − пользовательский опыт).

2.5. Методологическое и организационное обеспечение стратегии развития пользовательского опыта Службы, организация процессов трансформации продуктов, услуг и сервисов Службы в соответствии с принципами человекоцентричности.

2.6. Эффективное внедрение, обеспечение стабильной работы и результативности технологических процессов, отнесенных к компетенции Управления, и закрепленных за Управлением решением руководителя Федеральной налоговой службы.

2.8. Оценка эффективности деятельности структурных подразделений центрального аппарата Службы, территориальных органов Службы, а также подведомственных организаций Службы по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, и закрепленных за Управлением решением руководителя Федеральной налоговой службы.

3. Основные функции Управления

Управление в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие основные функции:

* 1. Побуждение к развитию у сотрудников Службы осознанности, понимания происходящих изменений.
  2. Формирование коллаборационной среды, основанной на открытых коммуникациях, осознанном и добровольном участии.
  3. Выявление и участие в разрешении системных противоречий и внутренних конфликтов в работе Службы, подразделений и сотрудников.
  4. Организация системы мероприятий в т.ч. в формате групповых и индивидуальных сессий, направленных на сопровождение изменений в Службе, развитие навыков самоорганизации и управления коллективами в соответствии с циклами изменений.
  5. Психологическое консультирование руководителей и сотрудников в рамках профессиональной деятельности.
  6. Организация поддержки единообразия подходов в Службе по вопросам, отнесенным к компетенции Управления.
  7. Проведение профильных исследований по организационному развитию и микроклимату Службы.
  8. Разработка карт взаимодействия и принятия решений, а также оптимизация внутренних коммуникаций сотрудников Службы.
  9. Осуществление мониторинга, анализа и систематизации форм и способов взаимодействия, применяемых сотрудниками центрального аппарата Службы, территориальных органов Службы, подведомственных организаций Службы.
  10. Методологическое и организационное обеспечение создания, функционирования и развития системы управления пользовательским опытом.
  11. Организация работ по совершенствованию системы обратной связи Службы, в том числе созданию, функционированию и развитию системы участия пользователей в тестировании продуктов, услуг и сервисов Службы.
  12. Координация процессов по формированию требований к технологическим процессам, их систематизации и контролю за реализацией в части совершенствования пользовательского опыта.
  13. Участие в разработке и совершенствовании информационных систем Службы, необходимых для осуществления анализа и улучшения пользовательского опыта.
  14. Организация работ по развитию проактивных и персонализированных моделей взаимодействия с пользователями продуктов услуг и сервисов Службы в соответствии с принципами человекоцентричности.
  15. Организация работ по изучению и внедрению решений по улучшению пользовательского опыта в рамках внедрения и развития системы человекоцентричности Службы.
  16. Осуществление разработки и совершенствование продуктовой стратегии Службы в соответствии с принципами человекоцентричности.
  17. Проведение оценки соответствия продуктов, услуг и сервисов Службы принципам человекоцентричности.
  18. Организация работ по трансформации продуктов, услуг и сервисов Службы в соответствии с принципами человекоцентричности.
  19. Осуществление мониторинга, анализа, систематизации удовлетворенности и потребностей сотрудников Службы, налогоплательщиков и иных пользователей продуктов, услуг и сервисов Службы.
  20. Методологическое и организационное обеспечение разработки и сопровождения внедрения принципов человекоцентричности в контрольно-надзорную и разрешительную деятельность Службы.
  21. Организация работ по систематическому освещению деятельности Службы по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, по согласованию с советником Руководителя, отвечающим за взаимодействие со средствами массовой информации.
  22. Организация и проведение информационных кампаний Службы по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, по согласованию с советником Руководителя, отвечающим за взаимодействие со средствами массовой информации.
  23. Методологическое обеспечение внедрения принципов и системы человекоцентричности в деятельность центрального аппарата Службы, территориальных органов Службы и подведомственных организаций Службы.
  24. Осуществление разработки (поддержки в актуальном состоянии) организационно-распорядительных документов Службы (стратегии, стандарты, паспорта, «дорожные карты», планы контрольных событий и др.) по вопросам, входящим в компетенцию Управления.
  25. Осуществление общего руководства системой человекоцентричности Службы, в том числе разработка и утверждение принципов человекоцентричности Службы, участие в их внедрении структурными подразделениями Службы и контроль их соблюдения.
  26. Организация работ по методологическому и организационному сопровождению системы процессного управления в рамках внедрения и развития принципов человекоцентричности
  27. Организация и участие в проведении мероприятий по вопросам, отнесенным к компетенции Управления.
  28. Координация взаимодействия с территориальными органами Службы и подведомственными организациями Службы по вопросам, отнесенным к компетенции Управления.
  29. Осуществление разработки в рамках компетенции Управления форм и участие в разработке форматов, предусмотренных Налоговым кодексом Российской Федерации документов, которые используются налоговыми органами при реализации их полномочий в отношениях, регулируемых законодательством о налогах и сборах, а также порядка их заполнения, если иной порядок их утверждения не предусмотрен Налоговым кодексом Российской Федерации.
  30. Организация и контроль рассмотрения территориальными органами Службы и подведомственными организациями Службы обращений заинтересованных лиц по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  31. Осуществление подготовки заключений по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления, по запросам структурных подразделений центрального аппарата Службы.
  32. Проведение анализа имеющегося зарубежного опыта по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  33. Осуществление подготовки предложений о внесении изменений и дополнений в законодательные и нормативные правовые акты по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  34. Участие в планировании и организации обучения сотрудников Службы и подведомственных организаций Службы в рамках своей компетенции.
  35. Участие в реализации федеральных целевых и ведомственных программ развития Службы по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  36. Осуществление методологического и организационного обеспечения ведения специализированных информационных ресурсов по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  37. Осуществление подготовки руководству Службы аналитических материалов по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  38. Осуществление разработки форм отчетности территориальных налоговых органов и указаний по их заполнению по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  39. Участие в комплексных и тематических проверках территориальных органов Службы и подведомственных организаций Службы по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления, в обобщении и анализе их результатов.
  40. Взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, органами власти субъектов Российской Федерации, иными ведомствами и учреждениями по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  41. Представление интересов Службы в федеральных органах государственной власти по вопросам, входящим в сферу компетенции Управления.
  42. Обеспечение базового, расширенного и специального уровней профессиональных знаний, навыков и компетенций сотрудников Управления.
  43. Обеспечение в пределах своей компетенции защиты сведений, составляющих государственную тайну.
  44. Обеспечение контроля исполнения законодательства и нормативных правовых актов по противодействию коррупции, соблюдению сотрудниками запретов, ограничений, обязательств и правил служебного поведения в части деятельности Управления.
  45. Организация ведения делопроизводства Управления.
  46. Участие в обеспечении мобилизационной подготовки центрального аппарата и территориальных органов Службы к деятельности в военное время и в условиях военного и чрезвычайного положения.
  47. Организация и выполнение мероприятий по мобилизационной подготовке Управления к деятельности в военное время и в условиях военного и чрезвычайного положения.
  48. Участие в организации и обеспечении выполнения предусмотренных законодательством Российской Федерации мероприятий по поддержанию готовности Службы к ведению гражданской обороны.
  49. Организация и выполнение предусмотренных законодательством Российской Федерации мероприятий по вопросам поддержания готовности Управления к ведению гражданской обороны.
  50. Осуществление иных функций по поручению руководства Службы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Права Управления

4.1. Управление для осуществления своих основных функций имеет право:

4.1.1. Вносить руководству Службы предложения по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

4.1.2. Знакомиться с документами, необходимыми для выполнения возложенных на Управление задач, в подразделениях Службы.

4.1.3. Запрашивать и получать в установленном порядке от подразделений центрального аппарата Службы и ее территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организаций, независимо от их организационно-правовой формы, материалы, необходимые для решения вопросов, входящих в компетенцию Управления.

4.1.4. Привлекать в установленном порядке специалистов научно-исследовательских и иных организаций, готовить материалы для заключения договоров с этими организациями на проведение и выполнение работ по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

4.1.5. Вести в установленном порядке переписку с федеральными органами исполнительной власти, органами власти субъектов Российской Федерации и иными ведомствами, учреждениями, организациями и гражданами по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

4.1.6. Готовить проекты нормативных правовых актов, приказов и других документов по функциям Управления и направлять их на заключение соответствующим подразделениям Службы.

4.1.7. Привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений Службы к подготовке проектов документов, справочной информации и других материалов по поручению руководства Службы.

4.1.8. Участвовать в формировании заказов, проработке контрактов на осуществление необходимых для выполнения своих задач закупок программных, технических средств и расходных материалов.

4.1.9. Изучать зарубежный опыт по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

4.1.10. Осуществлять иные полномочия, входящие в компетенцию Управления.

5. Руководство Управлением

5.1. Управление осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими подразделениями Службы, с соответствующими подразделениями федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественными объединениями и другими организациями на основе планов, составленных в соответствии с основными направлениями работы Службы, приказов Службы, мероприятий, утверждаемых руководством Службы.

5.2. Структура Управления и численность его работников устанавливаются руководителем Службы в соответствии с утвержденной структурой и численностью работников центрального аппарата Службы.

Для выполнения задач, возложенных на Управление, в его составе создаются соответствующие отделы.

5.3. Работники Управления несут персональную ответственность за выполнение обязанностей, возложенных на них в установленном порядке.

5.4. Руководство Управлением осуществляет начальник, назначаемый и освобождаемый от должности руководителем Службы в соответствии с законодательством.

5.5. Назначение на должности работников Управления осуществляется руководителем Службы по представлению начальника Управления в соответствии с действующим законодательством.

Освобождение от замещаемой должности работников Управления осуществляется руководителем Службы в соответствии с законодательством.

5.6. Начальник Управления:

5.6.1. Осуществляет общее руководство Управлением, организует его работу, устанавливает круг вопросов, относящихся к компетенции его заместителей, утверждает положения об отделах, регламенты и должностные регламенты федеральных государственных гражданских служащих, осуществляет контроль за их выполнением.

5.6.2. Вносит в установленном порядке предложения о назначении, перемещении и увольнении работников Управления, наложении дисциплинарных взысканий на лиц, допустивших должностной проступок, а также о поощрении работников за успешное и добросовестное исполнение должностных обязанностей.

5.6.3. Принимает участие в совещаниях, проводимых руководством Службы, вносит предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Управления.

5.6.4. Организует в установленном порядке совещания и семинары с участием территориальных органов Службы и подведомственных организаций Службы по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, принимает участие в работе совещаний и семинаров, организуемых подразделениями центрального аппарата Службы.

5.6.5. Дает работникам Управления обязательные для них письменные и устные указания по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, в пределах их должностных обязанностей и требует от них отчет об исполнении этих указаний.

5.6.6. Представляет в установленном порядке Службу по вопросам, отнесенным к компетенции Управления, в федеральных органах государственной власти, органах власти субъектов Российской Федерации.

5.6.7. В установленном порядке отвечает на письма центрального аппарата Службы, территориальных органов Службы, организаций и граждан, организует прием граждан и должностных лиц организаций, и в соответствующих случаях осуществляет их личный прием.

5.6.8. В установленном порядке получает от других подразделений центрального аппарата, территориальных органов Службы и подведомственных организаций Службы материалы и документы, необходимые для деятельности Управления, в том числе материалы их статистической и бухгалтерской отчетности.

5.6.9. Проводит служебные совещания с сотрудниками Управления.

5.6.10. Подписывает служебную документацию в пределах своей компетенции.

5.6.11. Организует делопроизводство в Управлении.

5.6.12. Осуществляет сотрудничество с государственными органами, научными, учебными, общественными и другими организациями, внебюджетными фондами, ассоциациями, представителями государств-участников СНГ, ЕАЭС, с зарубежными экспертами и международными организациями по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

5.7. Начальник Управления несет персональную ответственность за выполнение задач и функций, возложенных на Управление настоящим Положением, за соблюдение действующего законодательства, приказов и распоряжений Минфина России и руководства Службы, сохранность имущества и документов, находящихся в ведении Управления, обеспечение соблюдения работниками Управления внутреннего трудового распорядка Службы и исполнительской дисциплины.

5.8. Заместители начальника Управления несут персональную ответственность за работу курируемых отделов Управления, координируют их деятельность по поручениям руководства Службы и начальника Управления, обеспечивают своевременную подготовку соответствующих материалов, осуществляют их учет и отчетность в установленном порядке.