

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в ведомстве

Организационная модель развития клиентоцентричности в ведомстве определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в ведомстве и их функции.

I. Руководитель ведомства

1. Руководитель ведомства:

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в ведомстве;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в ведомстве
- 4) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в ведомстве.

II. Заместитель руководителя ведомства по внедрению кlientоцентричности

2. Заместитель руководителя ведомства, ответственный за внедрение клиентоцентричности в ведомстве, назначается руководителем ведомства.

3. Заместитель руководителя ведомства по внедрению клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в ведомстве;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю ведомства;
- 3) выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в ведомстве и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в ведомстве

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в ведомстве (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением руководителя ведомства.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители руководителя ведомства и руководители профильных департаментов ведомства, а также руководитель кадровой службы, руководитель ИТ-службы и руководитель юридической службы. По решению руководителя ведомства в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя ведомства, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в ведомстве.

7. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы профильными департаментами ведомства.

8. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в месяц.

9. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

10. Рабочая группа:

- 1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;
- 2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в ведомстве;
- 3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- 4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в ведомстве;
- 5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в ведомстве, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения.
- 6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения профильными департаментами ведомства и исполнительным органом Рабочей группы
- 7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 8) представляет руководителю ведомства доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в ведомстве.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в ведомстве

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в ведомстве (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение ведомства, которое в соответствии с Положением о данном структурном подразделении:

- 1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;
- 2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;
- 3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;
- 4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;
- 5) проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами ведомства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- 6) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;
- 7) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность ведомства
- 8) подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

12. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в ведомстве осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Профильные департаменты ведомства

13. Профильными департаментами ведомства являются структурные подразделения ведомства, которые реализуют полномочия ведомства по отдельным направлениям деятельности.

14. Профильные департаменты ведомства:

- 1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;
- 2) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
- 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;
- 4) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

VI. Кадровая служба

15. Кадровая служба является структурным подразделением ведомства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ведомства.

16. Кадровая служба:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов ведомства.

VII. Территориальные структурные подразделения и подведомственные учреждения

17. Территориальные структурные подразделения и подведомственные учреждения ведомства:

1) Исполняют решения Рабочей группы
2) исполняют поручения руководителя ведомства;
3) предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в субъектах;

4) представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в Территориальных структурных подразделениях и подведомственных учреждениях;

5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VIII. Общественно-деловой совет

18. Общественно-деловой совет является коллегиальным консультативно-совещательным органом.

19. Состав Общественно-делового совета формируется из числа представителей общественных и деловых объединений, научно-образовательных организаций, отраслевых бизнес-объединений, а также иных организаций и групп граждан на добровольной основе по приглашению заместителя руководителя ведомства, ответственного за внедрение клиентоцентричности.

20. Участники Общественно-делового совета могут принимать участие в заседаниях Рабочей группы, выступать с докладами и высказывать мнение по вопросам повестки, вносить предложения и рекомендации в рамках внедрения клиентоцентричности в ведомстве.

21. По решению руководителя ведомства функции общественно-делового совета могут быть возложены на существующие консультативные или совещательные органы ведомства.

22. Работа Общественно-делового совета осуществляется на общественных началах (на безвозмездной основе).