

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОЧЕЙ ГРУППЕ (*наименование ОИВ*) ПО
ВОПРОСАМ ВНЕДРЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ**

1. Настоящее Положение определяет статус, а также базовые положения функционирования рабочей группы (*наименование ОИВ*) по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности (далее — рабочая группа) в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. №2816-р.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами (*наименование ОИВ*), а также настоящим Положением.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности (*наименование ОИВ*) при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность (*наименование ОИВ*), в том числе, посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

а) комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений (*наименование ОИВ*), иных органов исполнительной власти, а также граждан, субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности в сфере установленных функций (*наименование ОИВ*);

б) практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность (*наименование ОИВ*);

в) разработки предложений и определения приоритетных проектов (*наименование ОИВ*) по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность (*наименование ОИВ*), его структурных подразделений.

4. Основными задачами функционирования рабочей группы являются:

а) разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность (*наименование ОИВ*);

б) утверждение Плана мероприятий рабочей группы и «дорожных карт» реализации приоритетных проектов (*наименование ОИВ*) по внедрению принципов клиентоцентричности (далее – приоритетные проекты);

в) утверждение Регламента взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций (*наименование ОИВ*);

г) обеспечение мониторинга хода реализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность

(наименование ОИВ), а также ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность *(наименование ОИВ)*, представленной в установленном порядке структурными подразделениями *(наименование ОИВ);*

д) обеспечение контроля хода реализации приоритетных проектов, а также разработка предложений по актуализации их перечня;

е) обеспечение контроля хода реализации и актуализации Плана мероприятий рабочей группы;

ж) разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций *(наименование ОИВ);*

з) обеспечение проведения программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в деятельность *(наименование ОИВ);*

и) выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации и *(наименование ОИВ)* в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций *(наименование ОИВ);*

к) обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность *(наименование ОИВ);*

л) выработка и принятие иных решений для достижения целей формирования рабочей группы.

5. Взаимодействие членов рабочей группы осуществляется в соответствии с положениями утвержденного рабочей группой Регламента.

6. Рабочая группа формируется в составе председателя рабочей группы, заместителя председателя рабочей группы, а также членов рабочей группы. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы, а также экспертно-методологическое и информационно-аналитическое сопровождение процессов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность *(наименование ОИВ)* осуществляет *(наименование соответствующего структурного подразделения ОИВ).*

7. В состав рабочей группы входят, в том числе, представители:

- ... *(структурное подразделение ОИВ);*
- ... *(структурное подразделение ОИВ)*

8. Председателем рабочей группы, организующим рассмотрение вопросов в рамках заседаний рабочей группы, является Заместителем председателя рабочей группы является

9. Персональный состав рабочей группы утверждается Члены рабочей группы принимают участие в ее работе на общественных началах.

10. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования рабочей группы в соответствии с решением рабочей группы и в

порядке, определенном Регламентом, могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты рабочей группы.

11. Решения рабочей группы принимаются в рамках проведения заседаний рабочей группы под председательством председателя рабочей группы или (в случае отсутствия председателя рабочей группы) заместителя председателя рабочей группы.

12. Заседания рабочей группы проводятся в очной или дистанционной форме с обязательным ведением аудиозаписи заседания. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости (но не реже 1-го раза в месяц) или по решению председателя рабочей группы.

13. Председатель рабочей группы, а в случае его отсутствия – заместитель председателя рабочей группы, определяет время и место (в случае проведения очного заседания рабочей группы) проведения заседания рабочей группы, а также утверждает повестку заседания рабочей группы. Члены рабочей группы вправе вносить предложения по включению дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы. Решение о включении дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы принимается на основе консенсуса или простым большинством голосов членов рабочей группы, присутствующих на заседании рабочей группы.

14. Рабочая группа правомочна принимать решения если на ее заседании присутствует не менее половины членов рабочей группы. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который подписывается лицом, под председательством которого проводилось заседание рабочей группы, на основании устного согласия членов рабочей группы, переданного, в том числе, в дистанционной форме с использованием видео- или аудиосвязи.

15. Протоколы заседаний рабочей группы доводятся до сведения членов рабочей группы и исполнительного органа рабочей группы в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота. Разногласия, возникающие при принятии решений рабочей группы, устраняются посредством проведения согласительных совещаний.

16. Рабочая группа для достижения целей ее формирования имеет право:

а) приглашать на свои заседания представителей иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций, в том числе представителей бизнес-сообщества и различных отраслей экономики, граждан;

б) направлять своих представителей для участия в проводимых иными органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы;

в) привлекать к деятельности рабочей группы, в том числе в рамках ее экспертных групп и проектных комитетов, специалистов в соответствующих сферах.