



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

15.03.2024

№ 34

г. Екатеринбург

**Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности
в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области**

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области, утвержденного приказом Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.09.2023 № 149 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Е.А. Хлыбову.
3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) и разместить на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mir.midural.ru).

Министр

В.В. Третьяков

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства инвестиций
и развития Свердловской области
от 15.03.2024 № 34
«Об утверждении организационной
модели внедрения клиентоцентричности
в Министерстве инвестиций и развития
Свердловской области»

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящая организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области разработана в целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области, утвержденного приказом Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.09.2023 № 149 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области» (далее – План мероприятий).

2. Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области определяет участников процесса внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство) и их функции.

3. Участниками процесса внедрения клиентоцентричности в Министерстве являются сотрудники Министерства, деятельность которых направлена на выполнение Плана мероприятий (далее – участники реализации Плана мероприятий).

4. Общее руководство процессом внедрения клиентоцентричности в Министерстве осуществляет Министр инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министр).

5. Организационно-методическое обеспечение деятельности участников реализации Плана мероприятий осуществляет рабочая группа (центр компетенции) в сфере внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве (далее – рабочая группа). Состав рабочей группы формируется из числа сотрудников Министерства и утверждается приказом Министерства.

Раздел 2. Функции Министра

6. Министр:

- 1) определяет политику и направления процесса внедрения клиентоцентричности в Министерстве;
- 2) назначает из числа заместителей Министра лицо, ответственное за внедрение клиентоцентричности в Министерстве;
- 3) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- 4) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве;
- 5) утверждает отчеты о ходе реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий в Министерстве (далее – сводные отчеты о выполнении Плана мероприятий).

Раздел 3. Функции лица, ответственного за внедрение клиентоцентричности

7. Лицо, ответственное за внедрение клиентоцентричности в Министерстве:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Министерстве;
- 2) представляет сводные отчеты о выполнении Плана мероприятий Министру;
- 3) выполняет функции председателя рабочей группы.

Раздел 4. Задачи и функции рабочей группы

8. Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве, а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

- 1) реализации мероприятий, необходимых для внедрения Стандарта «Государство для людей», Стандарта «Государство для бизнеса», Стандарта для внутреннего клиента, предусмотренных Планом мероприятий;
- 2) разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве.

9. Основными функциями рабочей группы являются:

- 1) формирование предложений по внесению изменений в План мероприятий;
- 2) рассмотрение отчетов от структурных подразделений Министерства о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве;
- 3) рассмотрение и согласование результатов выполнения Плана мероприятий;
- 4) рассмотрение и снятие разногласий, возникших в ходе выполнения Плана мероприятий;
- 5) в случае невозможности урегулирования разногласий, возникших в ходе выполнения Плана мероприятий, формирование протокола разногласий и передача его Министру для принятия руководящего решения;
- 6) принятие решений по вопросам внедрения клиентоцентричности,

обязательных для исполнения структурными подразделениями Министерства и членами рабочей группы;

7) формирование сводных отчетов о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве.

Раздел 5. Функции участников реализации Плана мероприятий

11. Участники реализации Плана мероприятий:

1) обеспечивают исполнение мероприятий, предусмотренных Планом мероприятий и иными документами, формируемыми в рамках процесса по внедрению клиентоцентричности;

2) направляют на рассмотрение рабочей группе отчеты о ходе реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий;

3) обеспечивают исполнение решений рабочей группы;

4) осуществляют в части своей компетенции подготовку и представление информации по запросам межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление и автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»;

5) обеспечивают учет в работе методических рекомендаций и указаний межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление и автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»;

6) выполняют иные функции, предусмотренные правовыми актами и документами по внедрению клиентоцентричности.