МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

23.01.2024 г.Черкесск № 12 -К

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве финансов КЧР

В целях достижения показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316,

Приказываю:

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве финансов КЧР согласно приложению 1.
2. Утвердить рабочую группу по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов КЧР согласно приложению 2.
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр В.В.Камышан

Согласовано:
Начальник отдела
кадрового обеспечения
и документооборота С.А.Тлишева

Начальник юридического отдела А.Э.Аджиева

Исп. Найманова А.М.

Приложение 1
к приказу Министерства финансов КЧР
от ____№____

Организационная модель
внедрения клиентоцентричности в Министерстве финансов КЧР

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве финансов КЧР (далее - Министерство) 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 Министерстве;

4) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве.

II. Заместитель руководителя ведомства по внедрению клиентоцентричности

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

3. Заместитель руководителя Министерства по внедрению клиентоцентричности:

1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю Министерства;

3) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;

4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Министерстве и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Министерстве

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (далее – Рабочая группа) является коллегиальными органом, созданным решением руководителя Министерства.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители руководителя Министерства, 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 Министерства, 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.

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

9. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

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 Министерстве;

5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения.

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения 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 доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в ведомстве

10. 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.

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

V. Кадровая служба

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

13. 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 Министерства.

Приложение 2
к приказу Министерства
от ____№____

Состав Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Министерстве

1. Председатель Рабочей группы- Хубиева Марина Ибрагимовна, Первый заместитель министра;
2.Батчаев Осман Орусбиевич - заместитель министра;
3. Аджиева Аида Энверовна- начальник юридического отдела;
4.Важинский Сергей Николаевич- начальник отдела обработки экономической информации;
5. Тлишева Светлана Азретовна- начальник отдела кадрового обеспечения и документооборота;
6.Андрюшкевич Татьяна Владимировна-советник министерства;
7. Гербекова Лейла Анзоровна- начальник отдела по разработке и внедрению современных инноваций в области финансов.