



**МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

24.10.2023

№ 658

г. Новосибирск

**Об утверждении организационной модели внедрения
клиентоцентричности в министерстве физической культуры и спорта
Новосибирской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», распоряжением Правительства Новосибирской области от 27.09.2023 № 680-рп «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Новосибирской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области (далее – министерство) в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Определить уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в министерстве отдел организационной, правовой работы и контроля министерства (Мигурская А.Ю.).

3. Начальнику отдела организационной, правовой работы и контроля министерства Мигурской А.Ю. обеспечить в срок до 13.11.2023 внесение изменений в положение об отделе организационной, правовой работы и контроля министерства, дополнив функциями и полномочиями в соответствии с утверждаемой организационной моделью внедрения клиентоцентричности в министерстве.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра физической культуры и спорта Новосибирской области Курносову М.Н.

Министр

С.А. Ахапов

Е.О. Шубина
238 77 38

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области

I. Министр физической культуры и спорта Новосибирской области
(далее – министр)

1. Министр:
 - 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;
 - 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в министерстве в виде протокола разногласий;
 - 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;
 - 4) утверждает и вносит изменения в План мероприятий («Дорожную карту») министерства по внедрению стандартов клиентоцентричности;
 - 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

II. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности

2. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, назначается министром.
3. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности:
 - 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в министерстве;
 - 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру;
 - 3) выполняет функции заместителя председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в министерстве;
 - 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в министерстве и уполномоченному структурному подразделению министерства 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 приказом министерства.
5. В состав Рабочей группы включаются министр, заместители министра, начальники отделов министерства, сотрудники министерства. По

решению министра в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица, в том числе представители подведомственных учреждений.

6. Председателем Рабочей группы является министр.

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 ответственными лицами.

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 направляет на утверждение министру планы работ по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве;

3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий Плана мероприятий «Дорожной карты» министерства по внедрению стандартов 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 министру для принятия руководящего решения;

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения профильными структурными подразделениями министерства или ответственными сотрудниками министерства;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в План мероприятий («Дорожную карту») министерства по внедрению стандартов клиентоцентричности;

8) представляет министру доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в министерстве

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Уполномоченное подразделение) является отдел организационной, правовой работы и контроля министерства, 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 министерства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

6) является администратором Плана мероприятий «Дорожной карты» министерства по внедрению стандартов клиентоцентричности;

7) подготавливает предложения по внесению изменений в планы мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность ведомства;

8) подготавливает предложения по внесению изменений в План мероприятий «Дорожную карту» министерства по внедрению стандартов клиентоцентричности;

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

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

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

V. Профильные структурные подразделения министерства (отдел развития физической культуры и спорта министерства, отдел бюджетно-экономического планирования и мониторинга министерства, отдел бухгалтерского учета и финансового обеспечения министерства)

13. Профильными структурными подразделениями министерства являются структурные подразделения министерства, которые реализуют полномочия министерства по отдельным направлениям деятельности.

14. Профильные структурные подразделения министерства:

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. Подведомственные учреждения

17. Подведомственные учреждения министерства:

1) исполняют решения Рабочей группы;

2) исполняют поручения министра;

3) предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях;

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

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