



**АГЕНТСТВО ИНФОРМАЦИИ И ПЕЧАТИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П Р И К А З

от «05» марта 2024 г.

№ 38-ОД

**Об утверждении организационной модели
внедрения клиентоцентричности в
Агентстве информации и печати Республики Дагестан**

Во исполнении распоряжения Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. №2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» и Плана мероприятий «Дорожная карта» Агентства информации и печати РД по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан **приказываю:**

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Агентстве информации и печати РД согласно приложению.
2. Ознакомить членов рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности с организационной моделью внедрения клиентоцентричности в Агентстве информации и печати.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя руководителя Магомедову Н.К.

Руководитель

А. Джамалутдинов

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Агентстве информации и печати Республики Дагестан

Организационная модель развития клиентоцентричности в Агентстве информации и печати Республики Дагестан (далее - Агентство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Агентстве и их функции.

I. Руководитель Агентства

1. Руководитель Агентства:
 - 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности;
 - 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные Рабочей группой по внедрению принципов клиентоцентричности (далее – Рабочая группа) в виде протокола разногласий;
 - 3) утверждает результаты внедрения принципов клиентоцентричности;
 - 4) утверждает внесение изменений в Ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного в деятельности Агентства;
 - 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности.

II. Заместитель руководителя Агентства по внедрению кlientоцентричности

2. Заместитель руководителя Агентства, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности, назначается руководителем Агентства.
3. Заместитель руководителя Агентства по внедрению клиентоцентричности:
 - 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности;
 - 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю;
 - 3) выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности;
 - 4) дает поручения Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности– административно-правовому отделу Агентства.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в ведомстве

4. Рабочая группа является коллегиальным органом, созданным решением руководителя Агентства.

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

6. Председателем Рабочей группы является первый заместитель руководителя Агентства, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности.

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 Агентстве (далее – Уполномоченное подразделение) является административно-правовой отдел, который 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 Агентства, 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 Агентства.
- 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 отделы Агентства

13. Профильные отделы Агентства, реализуют полномочия ведомства по отдельным направлениям деятельности.

14. Профильные отделы Агентства:

- 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 Агентства, 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. Подведомственные учреждения Агентства

17. 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 подведомственных учреждениях;
- 5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.