



Министерство культуры и национальной политики Кузбасса

ПРИКАЗ

от «15» декабря 2023 г.

№ 800/1

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса

Во исполнение п. 1.2. Дорожной карты Министерства культуры и национальной политики Кузбасса по внедрению Стандарта клиентоцентричности в кемеровской области – Кузбассе, утверждённой приказом Министерства культуры и национальной политики Кузбасса от 19 октября 2023 года № 696

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса (далее – организационная модель) согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить состав Рабочей группы по внедрению организационной модели в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Заместителям министра культуры и национальной политики Кузбасса и руководителям структурных подразделений Министерства культуры и национальной политики Кузбасса обеспечить деятельность подчиненных подразделений в соответствии с организационной моделью.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра культуры
и национальной политики Кузбасса

Паксина Е.Б. Паксина

Консультант-юрисконсульт

Н. П. Паньшина Н. П. Паньшина

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса (далее – министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности, их основные функции, права и обязанности.

I. Ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве

1.1. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве, назначается приказом министерства.

1.2. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве:

готовит предложения министру культуры и национальной политики Кузбасса (далее – министр), определяющие политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в министерстве;

рассматривает и снимает разногласия между структурными распределениями министерства, внесенные рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;

дает поручения структурным подразделениям министерства по вопросам внедрения клиентоцентричности в министерстве;

выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

дает поручение рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в министерстве и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

II. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве

2.1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – рабочая группа) создается приказом министерства.

2.2. Председателем рабочей группы является заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве.

2.3. В состав рабочей группы включаются заместители министра, руководители структурных подразделений министерства. В состав рабочей группы могут быть включены представители Общественного совета при министерстве. По решению министра в состав рабочей группы могут быть включены иные лица.

2.4. Ответственный секретарь рабочей группы осуществляет подготовку к заседаниям рабочей группы и ведет протоколы заседаний рабочей группы.

2.5. Рабочая группа проводит заседания по решению председателя рабочей группы.

2.6. Принимаемые на заседаниях рабочей группы решения оформляются протоколом, который подписывается участниками заседания и лицом, под председательством которого проводилось заседание рабочей группы.

2.7. Исполнение решений рабочей группы обеспечивается профильными структурными подразделениями министерства в соответствии с вопросами сфер их ведения либо решениями, принятыми на заседании рабочей группы. Контроль исполнения решений рабочей группы осуществляет ответственный секретарь рабочей группы.

2.8. Рабочая группа:

осуществляет координацию работы по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

формирует и утверждает планы мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве, в том числе реализации планов мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

запрашивает необходимую информацию и материалы по вопросам реализации планов мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве у ответственных исполнителей;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения планов мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие между структурными подразделениями министерства в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве, ответственный секретарь формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;

принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности в министерстве, обязательные для исполнения структурными подразделениями министерства;

представляет министру доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

III. Уполномоченное структурное подразделение по вопросам внедрения клиентоцентричности в министерстве

3.1. Уполномоченным структурным подразделением по вопросам внедрения клиентоцентричности в министерстве является управление правовой и организационно-кадровой работы министерства (далее – уполномоченное подразделение), который:

обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности в министерстве;

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

обеспечивает деятельность рабочей группы;

контролирует исполнение решений рабочей группы;

является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность министерства;

выносит предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность министерства на заседания рабочей группы.

IV. Иные структурные подразделения министерства

4.1. Иные структурные подразделения министерства:

непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в министерстве части, касающейся их направления деятельности;

обеспечивают исполнение решений рабочей группы;

дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в министерстве;

формируют и направляют на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

V. Государственные учреждения, подведомственные министерству

5.1. Государственные учреждения, подведомственные министерству:

исполняют решения рабочей группы;

предоставляют рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

предоставляют в рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в государственных учреждениях, подведомственных министерству;

выносят на рассмотрение рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

СОСТАВ

Рабочей группы по внедрению организационной модели клиентоцентричности в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса

Паксина Елена Борисовна	– заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса – начальник отдела по художественному образованию, руководитель рабочей группы
Акимова Татьяна Анатольевна	– заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса – начальник отдела межнациональных отношений, поддержки коренных малочисленных народов
Борзылова Валентина Владимировна	– заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса (по вопросам экономического анализа, финансового обеспечения, бухгалтерской и ревизионной службы)
Власова Марина Николаевна	– начальник Управления правовой и организационно-кадровой работы
Паньшина Наталья Павловна	– консультант-юрисконсульт Управления правовой и организационно-кадровой работы
Харченко Виктория Андреевна	– консультант отдела кадров Управления правовой и организационно-кадровой работы
Змеева Татьяна Сергеевна	– начальник отдела экономического анализа, финансового обеспечения и ревизионной службы
Матвеева Мария Петровна	– начальник отдела бухгалтерского учета
Синкина Диана Евгеньевна	– начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации
Нежурко Кристина Андреевна	– начальник отдела культуры и искусства
Круглова Дарья Евгеньевна	– консультант отдела культуры и искусства