



**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 26 декабря 2023 № 896

г. Саратов

**Об утверждении организационной модели
внедрения клиентоцентричности в министерстве
природных ресурсов и экологии
Саратовской области**

В целях совершенствования деятельности министерства природных ресурсов и экологии Саратовской области по внедрению принципов клиентоцентричности, а также во исполнение распоряжения Правительства Саратовской области от 2 октября 2023 года № 349-Пр «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Саратовской области», постановления Правительства Саратовской области от 1 декабря 2023 года № 1111-П «О внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность исполнительных органов Саратовской области», ПРИКАЗЫВАЮ:

утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области согласно приложению к настоящему приказу.

Министр

К.М. Доронин

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Саратовской области

Организационная модель развития клиентоцентричности в министерстве природных ресурсов и экологии Саратовской области (далее – министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в министерстве и их функции.

I. Министр природных ресурсов и экологии Саратовской области

1. Министр природных ресурсов и экологии Саратовской области (далее – министр):

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;
- 2) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;
- 3) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

II. Заместитель министра, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности

1. Заместитель министра, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в министерстве, назначается приказом.

2. Заместитель министра, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в министерстве:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в министерстве;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру;
- 3) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения профильным структурным подразделениям министерства по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве

1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением министра.

2. В состав Рабочей группы включаются руководители структурных подразделений министерства, ответственных за осуществление функций министерства. По решению министра (заместителя министра) в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3. Председателем Рабочей группы является заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве.

4. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы по мере необходимости.

5. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом и утверждаются председателем Рабочей группы.

6. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

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 всеми сотрудниками министерства;

7) формирует отчет о результатах внедрения клиентоцентричности;

8) подготавливает министру предложения по внесению изменений в План мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

9) является администратором Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве;

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

IV. Профильные отделы министерства

1. Профильными отделами министерства являются структурные подразделения министерства, которые реализуют полномочия министерства по отдельным направлениям деятельности.

2. Профильные отделы 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 в министерстве.

V. Отдел кадровой работы

1. Отдел кадровой работы является структурным подразделением министерства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри министерства.

2. Отдел кадровой работы:

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.

VI. Подведомственные учреждения

1. Руководитель подведомственного учреждения министерства:

1) организует исполнение решений Рабочей группы;

2) организует исполнение поручений министра;

3) представляет в Рабочую группу информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

4) представляет в Рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственном учреждении;

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