



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**
(Минстрой Дагестана)

П Р И К А З

«18» 03 2024 г.

№ 11-Пр-52

Махачкала

**Об утверждении Организационной модели внедрения
клиентоцентричности в Министерстве строительства, архитектуры
и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан**

Во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» **приказываю:**

1. Утвердить Организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделу мобилизационной работы, защиты тайны и взаимодействия со СМИ (Курбанова Р.Р.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.minstroy.e-dag.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра

А.П. Нестеров

Приложение № 1

к приказу Министерства строительства,
архитектуры и жилищно-коммунального
хозяйства Республики Дагестан

« 18 » 03 2024 г. № 11-Пр-52

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан (далее – Министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в министерстве и их функции.

Целью формирования организационной модели является соблюдение сроков достижения запланированных результатов, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, открытость и коллегиальность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия при внедрении принципов клиентоцентричности в Министерстве.

I. Министр строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан

1. Министр строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан (далее – министр):

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Министерстве;
- 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. Ответственное лицо за внедрение клиентоцентричности в Министерстве

2. Ответственное лицо за внедрение клиентоцентричности в Министерстве определено приказом Минстроя РД от 28 июля 2023 года № 11-Пр-142 «О назначении ответственного лица и о создании рабочей группы по внедрению

клиентоцентричности в деятельности Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан».

3. Заместитель министра по внедрению клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Министерстве;
- 2) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- 3) 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 коллегиальным органом, который формируется из должностных лиц Министерства и утверждается приказом Министерства.

5. Состав рабочей группы утвержден приказом Минстроя РД от 28 июля 2023 года № 11-Пр-142 «О назначении ответственного лица и о создании рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в деятельности Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан».

6. В состав рабочей группы входят:

- председатель Рабочей группы;
- секретарь Рабочей группы;
- участники рабочей группы.

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 структурными подразделениями Министерства.

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 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 профильными структурными подразделениями Министерства;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Министерстве

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение 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 и услугами Министерства, 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 Министерства;

8) подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

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

V. Профильные структурные подразделения 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. Кадровая служба

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

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 Министерства.

VII. 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 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.