



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ВИКТЕРЖЕ
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 4 августа 2023 г. № 375

**Об организации внедрения принципов и стандартов
клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной
власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций**

Правительство Республики Марий Эл **п о с т а н о в л я е т**:

1. Образовать межведомственную рабочую группу по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций.

2. Утвердить прилагаемые:

Положение о межведомственной рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций;

состав межведомственной рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций.

3. Определить Министерство промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл органом исполнительной власти Республики Марий Эл, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей» в органах исполнительной власти Республики Марий Эл.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Бадма-Халгаеву О.Ю.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Председателя Правительства
Республики Марий Эл



М.Васютин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 4 августа 2023 г. №375

ПОЛОЖЕНИЕ

о межведомственной рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций

1. Настоящее Положение определяет цели, задачи и порядок деятельности межведомственной рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций (далее - межведомственная рабочая группа).

2. Межведомственная рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, а также инициативой социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р (далее - стратегическая инициатива), федеральным проектом «Государство для людей» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 (далее - федеральный проект), решениями проектного комитета федерального проекта, поручениями куратора федерального проекта, решениями и поручениями Главы Республики Марий Эл, Правительства Республики Марий Эл и настоящим Положением.

3. Межведомственная рабочая группа является координационным органом, образованным для обеспечения эффективного взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов

Республики Марий Эл и их подведомственных организаций в целях достижения ключевых результатов и эффектов стратегической инициативы и обеспечения достижения значений показателей и результатов федерального проекта.

4. Целью создания межведомственной рабочей группы является обеспечение выработки, согласования и утверждения решений по вопросам реализации федерального проекта, в том числе по вопросам:

а) внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций;

б) формирования и обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности государственных функций и услуг (сервисов);

в) реализации планов-графиков («дорожных карт») и иных документов, направленных на обеспечение соответствия государственных функций, услуг (сервисов) принципам и стандартам клиентоцентричности.

5. Основными задачами межведомственной рабочей группы являются:

а) обеспечение согласованных действий членов межведомственной рабочей группы, в том числе в рамках приоритетных жизненных ситуаций и входящих в них функций, услуг (сервисов), а также реализации планов-графиков («дорожных карт») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций;

б) выработка решений по вопросам обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности деятельности органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций;

в) выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации и законодательство Республики Марий Эл в целях обеспечения внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций;

г) координация членов межведомственной рабочей группы по выполнению решений проектного комитета федерального проекта и поручений куратора федерального проекта.

6. Межведомственная рабочая группа для выполнения возложенных на нее задач:

а) рассматривает результаты деятельности членов межведомственной рабочей группы, а также достижения ключевых

результатов и эффектов стратегической инициативы и обеспечивает достижение значений показателей и результатов федерального проекта;

б) организует подготовку и представление Главе Республики Марий Эл, Правительству Республики Марий Эл, межведомственной рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, образованной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р, информации о ходе достижения ключевых результатов и эффектов стратегической инициативы и обеспечении достижения значений показателей и результатов федерального проекта в части, касающейся Республики Марий Эл, информирует о рисках их недостижения;

в) согласовывает планы-графики («дорожные карты») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл, их подведомственных организаций и вносимые в них изменения;

г) заслушивает отчеты о ходе реализации планов-графиков («дорожных карт») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их подведомственных организаций;

д) утверждает перечень приоритетных жизненных ситуаций, а также входящие в него функции, услуги (сервисы) и ответственных за обеспечение их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности;

е) утверждает образы результата (целевых состояний) жизненных ситуаций, включающих функции, услуги (сервисы);

ж) согласовывает и заслушивает отчеты о реализации планов-графиков («дорожных карт») доработки функций, услуг (сервисов);

з) принимает в пределах своей компетенции решения, а также разрабатывает предложения, направленные на обеспечение координации деятельности членов межведомственной рабочей группы.

7. Межведомственная рабочая группа имеет право:

а) запрашивать у членов межведомственной рабочей группы материалы и информацию по вопросам, отнесенным к реализации целей и задач межведомственной рабочей группы;

б) создавать рабочие группы по направлениям своей деятельности, в том числе для обеспечения детального экспертного анализа каждой жизненной ситуации из числа включенных в перечень приоритетных жизненных ситуаций, а также в целях реализации федерального проекта, решений проектного комитета федерального проекта, поручений куратора федерального проекта, Главы Республики Марий Эл, Правительства Республики Марий Эл;

в) привлекать к деятельности межведомственной рабочей группы, в том числе в рамках ее рабочих групп, специалистов, экспертов и экспертные организации, научно-исследовательские

и образовательные учреждения, органы местного самоуправления в Республике Марий Эл, иные организации и общественные объединения.

8. Межведомственная рабочая группа состоит из руководителя межведомственной рабочей группы, заместителя руководителя, секретаря и членов межведомственной рабочей группы.

9. Руководитель межведомственной рабочей группы:

а) координирует ее деятельность и несет ответственность за выполнение возложенных на межведомственную рабочую группу задач;

б) проводит заседания межведомственной рабочей группы.

В случае отсутствия руководителя межведомственной рабочей группы его полномочия осуществляет заместитель руководителя рабочей группы.

10. Члены межведомственной рабочей группы:

а) участвуют в заседаниях, а также в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции межведомственной рабочей группы;

б) вносят предложения о включении в повестку заседания межведомственной рабочей группы вопросов, относящихся к компетенции межведомственной рабочей группы.

11. Заседание межведомственной рабочей группы проводится по решению руководителя межведомственной рабочей группы или лица, его замещающего.

12. Заседания межведомственной рабочей группы проводятся в очной форме, в том числе с использованием видео-конференц-связи, или в заочной форме.

13. Решения межведомственной рабочей группы на заседании в очной форме принимаются путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании членов межведомственной рабочей группы.

Очное заседание межведомственной рабочей группы считается правомочным, если на нем присутствуют не менее половины членов межведомственной рабочей группы.

14. Решения межведомственной рабочей группы на заседании в заочной форме принимаются путем выражения членами межведомственной рабочей группы мнения в письменной форме по вопросам, поставленным на голосование. Перечень вопросов, поставленных на голосование, определяется руководителем рабочей группы.

Для принятия решения межведомственной рабочей группы на заседании в заочной форме Министерство промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл направляет каждому члену межведомственной рабочей группы перечень вопросов,

поставленных на голосование, и материалы, связанные с указанными вопросами.

Члены межведомственной рабочей группы в течение 3 рабочих дней со дня получения перечня вопросов, поставленных на голосование, и материалов, связанных с указанными вопросами, направляют свое мнение, выраженное в письменной форме, по вопросам, поставленным на голосование, в адрес Министерства промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл.

В случае отсутствия члена межведомственной рабочей группы на рабочем месте по уважительной причине (в случаях командировки, отпуска или временной нетрудоспособности) мнение по вопросам, поставленным на голосование, может быть выражено лицом, исполняющим обязанности члена межведомственной рабочей группы.

В случае непоступления мнения члена межведомственной рабочей группы в адрес Министерства промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл в срок, указанный в абзаце третьем настоящего пункта, считается, что член межведомственной рабочей группы не имеет возражений по направленным вопросам.

Решение межведомственной рабочей группы на заседании в заочной форме считается принятым в случае отсутствия возражений по поставленным на голосование вопросам у простого большинства членов межведомственной рабочей группы.

15. Решения межведомственной рабочей группы оформляются протоколом заседания межведомственной рабочей группы.

16. Протокол заседания межведомственной рабочей группы подписывается председательствующим на заседании межведомственной рабочей группы.

17. Организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности межведомственной рабочей группы осуществляется Министерством промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл.



УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 4 августа 2023 г. № 375

СОСТАВ

**межведомственной рабочей группы по внедрению принципов
и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов
исполнительной власти Республики Марий Эл
и их подведомственных организаций**

- | | |
|---------------------|--|
| Бадма-Халгаева О.Ю. | - Заместитель Председателя Правительства Республики Марий Эл, руководитель межведомственной рабочей группы |
| Крылов С.И. | - министр промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл, заместитель руководителя межведомственной рабочей группы |
| Сосков О.В. | - заместитель министра промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл, секретарь межведомственной рабочей группы |
| Батюкова Л.А. | - министр спорта и туризма Республики Марий Эл |
| Вавилова В.В. | - председатель Комитета ветеринарии Республики Марий Эл |
| Гамерова Э.И. | - руководитель Департамента государственного жилищного надзора Республики Марий Эл |
| Герасименко А.А. | - министр транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл |

- Иванов К.А. - министр культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл
- Игошин С.Ю. - председатель Комитета молодежной политики Республики Марий Эл
- Кадыков А.В. - заместитель министра цифрового развития Республики Марий Эл
- Карташов М.И. - начальник отдела государственного регулирования в экономике Министерства промышленности, экономического развития и торговли Республики Марий Эл
- Киселев А.Н. - министр природных ресурсов, экологии и охраны окружающей среды Республики Марий Эл
- Кондратенко А.В. - министр сельского хозяйства и продовольствия Республики Марий Эл
- Малкин А.В. - председатель Комитета гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл
- Мирбадалев А.А. - министр внутренней политики, развития местного самоуправления и юстиции Республики Марий Эл
- Островская М.А. - министр труда и социальной защиты Республики Марий Эл
- Очиров В.Г. - председатель Комитета по регулированию контрактной системы в сфере закупок Республики Марий Эл
- Ошланова Н.В. - министр строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл
- Панькова М.В. - министр здравоохранения Республики Марий Эл

- Петухова Е.А. - заместитель Руководителя Администрации
Главы Республики Марий Эл, начальник
управления государственной гражданской
службы, кадров и государственных наград
Администрации Главы Республики
Марий Эл
- Плотников А.В. - министр государственного имущества
Республики Марий Эл
- Ревуцкая Л.А. - министр образования и науки Республики
Марий Эл
- Рыков А.В. - начальник сектора по работе
с обращениями гражданами
Администрации Главы Республики
Марий Эл
- Суворов В.Д. - министр цифрового развития Республики
Марий Эл
- Торощин А.А. - министр финансов Республики Марий Эл
- Шурков Н.И. - руководитель Департамента Республики
Марий Эл по охране, контролю
и регулированию использования объектов
животного мира

