



ПРАВИТЕЛЬСТВО АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.11.2023

№ 425

г. Барнаул

Об утверждении организационной структуры внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае

В рамках реализации федерального проекта «Государство для людей» Правительство Алтайского края постановляет:

Утвердить организационную структуру внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае (приложение).

Губернатор Алтайского края,
Председатель Правительства
Алтайского края



В.П. Томенко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Алтайского края
от 14.11. 2023 № 425

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА
внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае

I. Общие положения

1. Настоящая организационная структура определяет перечень участников внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае, а также их функции.

II. Заместитель Председателя Правительства Алтайского края,
ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности
в Алтайском крае

2. Заместитель Председателя Правительства Алтайского края, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае, определяется Губернатором Алтайского края.

3. Заместитель Председателя Правительства Алтайского края, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае:

1) определяет направления внедрения стандартов клиентоцентричности в регионе;

2) контролирует процесс внедрения стандартов клиентоцентричности в регионе;

3) выполняет функции руководителя рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае.

III. Рабочая группа по внедрению стандартов клиентоцентричности
в Алтайском крае

4. Рабочая группа по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае (далее – «рабочая группа») является коллегиальным органом, состав которого утверждается распоряжением Правительства Алтайского края.

5. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы, заместитель руководителя рабочей группы, секретарь рабочей группы, представители исполнительных органов края, структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края.

6. Руководителем рабочей группы является заместитель Председателя Правительства Алтайского края, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае.

7. Заседание рабочей группы – основная форма ее деятельности, обеспечивающая коллегиальное обсуждение выносимых на рассмотрение вопросов.

8. Принимаемые на заседаниях рабочей группы решения оформляются протоколом, утверждаемым лицом, под руководством которого проводилось заседание рабочей группы. Рабочая группа может принимать решения путем письменного опроса ее членов.

Заседание рабочей группы правомочно, если на нем присутствует не менее половины списочного состава ее членов.

9. Основными задачами рабочей группы являются:

1) обеспечение согласованных действий членов рабочей группы, в том числе в рамках работы по перечню приоритетных жизненных ситуаций, а также входящих в него функций, услуг (сервисов) и реализации планов мероприятий («дорожных карт») внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Алтайского края;

2) выработка предложений по внесению изменений в законодательство Алтайского края в целях обеспечения внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Алтайского края;

3) выработка и принятие иных решений для достижения целей обеспечения внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Алтайского края.

10. Рабочая группа для выполнения возложенных на нее задач:

1) рассматривает информацию о ходе внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае, в том числе о достижении значений показателей и результатов указанного внедрения;

2) рассматривает и согласовывает планы мероприятий («дорожных карт») исполнительных органов региона по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае (далее – «ведомственные дорожные карты») и вносимые в них изменения;

3) рассматривает и согласовывает исполнение ведомственных дорожных карт;

4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в регионе (далее – «региональная дорожная карта»);

5) утверждает перечень приоритетных жизненных ситуаций, а также входящих в него функций, услуг (сервисов) и ответственных за обеспечение их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности;

6) утверждает целевое состояние результата жизненных ситуаций, включающих функции, услуги (сервисы);

7) рассматривает и согласовывает информацию о реализации планов мероприятий («дорожных карт») по оптимизации государственных услуг

(сервисов);

8) утверждает методические рекомендации для исполнительных органов региона по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае;

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

10) привлекает для решения возложенных задач специалистов, экспертов и экспертные организации, научно-исследовательские и образовательные учреждения, органы местного самоуправления, иные организации и общественные объединения.

IV. Уполномоченный исполнительный орган по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае

11. Уполномоченным исполнительным органом по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае (далее – «уполномоченный орган») является исполнительный орган Алтайского края (структурное подразделение), на который возложены функции по:

1) обеспечению общей координации внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае;

2) обеспечению методологического сопровождения внедрения стандартов клиентоцентричности, в том числе разработке нормативных правовых актов и методических документов по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае;

3) обеспечению деятельности рабочей группы;

4) осуществлению мониторинга реализации региональной дорожной карты, ведомственных дорожных карт;

5) оказанию содействия по развитию профессиональных компетенций участников внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае;

6) формированию при необходимости системы мотивации участников внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае;

7) подготовке справочных и аналитических материалов по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края и заместителю Председателя Правительства Алтайского края, ответственному за внедрение стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае;

8) осуществлению иных функций, предусмотренных нормативными правовыми актами Алтайского края.