



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

От 14.09.2023

г. Вологда

№ 216

О создании рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать рабочую группу по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.
2. Утвердить Положение о рабочей группе по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области (приложение 1).
3. Утвердить состав рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области (приложение 2).
4. Определить, что координацию и контроль за внедрением принципов клиентоцентричности в государственное управление Вологодской области осуществляет первый заместитель Губернатора области Д.Н. Горбачев.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор области

О.А. Кувшинников

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Губернатора области
от 14.09.2023 № 216
(приложение 1)

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе по вопросам внедрения
принципов клиентоцентричности в деятельность
исполнительных органов области
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Рабочая группа по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области (далее – рабочая группа) создана в целях обеспечения реализации принципов клиентоцентричности при осуществлении деятельности исполнительными органами области в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, направленных на совершенствование деятельности исполнительных органов области при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности посредством рассмотрения и принятия согласованных решений.

1.2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Вологодской области, настоящим Положением, а также методиками, рекомендациями, планами мероприятий межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, образованной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 года № 332-р «Об образовании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление».

2. Основные задачи рабочей группы

2.1. Разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

2.2. Обеспечение методического сопровождения, необходимого для внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

2.3. Выработка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты в целях обеспечения реализации принципов

клиентоцентричности при осуществлении деятельности исполнительных органов области.

2.4. Обеспечение проведения обучения в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

3. Права рабочей группы

Рабочая группа имеет право:

3.1. Приглашать на свои заседания представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций.

3.2. Направлять своих представителей для участия в проводимых органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы.

3.3. Привлекать к деятельности рабочей группы, в том числе в рамках ее экспертных групп, специалистов в соответствующих сферах.

3.4. Взаимодействовать с исполнительными органами области при решении вопросов, связанных с подготовкой и реализацией планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

3.5. Запрашивать и получать от исполнительных органов области необходимые материалы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

3.6. Рассматривать результаты ежеквартального мониторинга реализации планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области и анализировать сводную информацию о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в государственное управление Вологодской области.

4. Состав рабочей группы

4.1. Состав рабочей группы утверждается постановлением Губернатора области.

4.2. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы, заместитель руководителя рабочей группы, секретарь рабочей группы и члены рабочей группы.

4.3. Руководитель рабочей группы:

- 1) осуществляет общее руководство деятельностью рабочей группы;
- 2) дает поручения членам рабочей группы в пределах своей компетенции;
- 3) принимает решение о проведении заседания рабочей группы, назначает день, время и место проведения заседания рабочей группы, утверждает повестку заседаний рабочей группы;
- 4) проводит заседание рабочей группы;
- 5) принимает решение о приглашении на заседание рабочей группы, в том числе по предложениям членов рабочей группы, представителей органов

государственной власти, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций;

6) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку дня заседания рабочей группы;

7) подписывает протокол заседания рабочей группы.

4.4. Заместитель руководителя рабочей группы по поручению руководителя рабочей группы взаимодействует с исполнительными органами области по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

4.5. Секретарь рабочей группы:

1) организует подготовку заседаний рабочей группы;

2) готовит повестку заседания рабочей группы;

3) информирует членов рабочей группы о повестке заседания рабочей группы, дате, времени и месте проведения заседания рабочей группы, представляет материалы по вопросам, включенным в повестку заседания рабочей группы;

4) ведет протокол заседания рабочей группы и обеспечивает его рассылку членам рабочей группы;

5) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку заседания рабочей группы;

6) в срок не позднее пяти рабочих дней до проведения заседания рабочей группы составляет проект повестки заседания рабочей группы и вместе с информационными материалами по рассматриваемым вопросам передает на утверждение руководителю рабочей группы;

7) не позднее чем за три рабочих дня до заседания рабочей группы рассылает повестку заседания рабочей группы всем членам рабочей группы; производит оповещение лиц, приглашенных на заседание рабочей группы.

4.6. Члены рабочей группы:

1) вносят предложения по плану работы рабочей группы, повестке ее заседания и порядку обсуждения вопросов;

2) участвуют в подготовке материалов к заседаниям рабочей группы, а также проектов ее решений;

3) получают информацию от руководителя рабочей группы, заместителя руководителя рабочей группы, секретаря рабочей группы по вопросам, отнесенным к их ведению;

4) выполняют поручения руководителя рабочей группы, заместителя руководителя рабочей группы.

5. Порядок деятельности рабочей группы

5.1. Рабочая группа осуществляет свою деятельность посредством рассмотрения вопросов на заседаниях рабочей группы.

По решению руководителя рабочей группы заседания рабочей группы проводятся в очном (в том числе в дистанционном) формате или путем заочного голосования.

5.2. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости по решению руководителя рабочей группы.

В рамках каждого заседания рабочей группы:

осуществляется рассмотрение результатов работы рабочей группы за предыдущий период;

обсуждаются пути решения текущих задач;

выдаются поручения членам рабочей группы.

5.3. Рабочая группа правомочна принимать решения, если на ее заседании присутствует не менее половины состава членов рабочей группы.

5.4. Решения рабочей группы принимаются простым большинством голосов путем открытого голосования. При равном числе голосов голос руководителя рабочей группы является решающим.

5.5. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который подписывается руководителем рабочей группы.

5.6. Документационное, организационно-техническое и информационно-аналитическое обеспечение деятельности рабочей группы возлагается на управление совершенствования управленческих процессов Департамента стратегического планирования и совершенствования управленческих процессов Правительства области.

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Губернатора области
от 14.09.2023 № 216
(приложение 2)

**Состав рабочей группы
по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности
в деятельность исполнительных органов области**

- Горбачев Д.Н. - первый заместитель Губернатора области, руководитель рабочей группы;
- Булавин И.В. - начальник управления совершенствования управленческих процессов, заместитель начальника Департамента стратегического планирования и совершенствования управленческих процессов Правительства области, заместитель руководителя рабочей группы;
- Обинцева В.В. - главный советник управления совершенствования управленческих процессов Департамента стратегического планирования и совершенствования управленческих процессов Правительства области, секретарь рабочей группы.
- Члены рабочей группы:
- Банников Д.А. - начальник Департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды области;
- Белов О.М. - начальник Департамента труда и занятости населения области;
- Блюдов А.А. - начальник Департамента строительства области;
- Воропаев С.В. - начальник Управления ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией области;
- Ершов А.В. - начальник Департамента социальной защиты населения области;
- Макаров О.И. - заместитель начальника Департамента по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира области;

- Климанов Е.А. - начальник Департамента экономического развития области;
- Коротких А.О. - начальник Департамента имущественных отношений области;
- Костоусов С.Е. - начальник Управления записи актов гражданского состояния области;
- Крутовский Н.П. - начальник департамента по обеспечению деятельности мировых судей области;
- Кукушкина Е.Н. - председатель Комитета по охране объектов культурного наследия области;
- Мазанова Е.М. - начальник Департамента топливно-энергетического комплекса и тарифного регулирования области;
- Марков Р.Б. - начальник Департамента лесного комплекса области;
- Накрошаев А.Н. - начальник Департамента дорожного хозяйства и транспорта области;
- Неробов Ю.В. - начальник Управления государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники области;
- Осиповский В.А. - начальник Департамента культуры области;
- Плотников А.Г. - начальник департамента здравоохранения области;
- Пономарева С.А. - начальник Департамента стратегического планирования и совершенствования управленческих процессов Правительства области;
- Поромонов С.Е. - начальник Департамента сельского хозяйства и продовольственных ресурсов области;
- Просвирякова И.В. - начальник Департамента цифрового развития области;
- Рябова Е.О. - начальник Департамента образования области;
- Смирнов П.А. - начальник Департамента государственной службы и кадровой политики Правительства области;
- Соколова М.С. - начальник Управления информационной политики Правительства области;

- Токарев В.В. - начальник Государственной жилищной инспекции области;
- Фокичев С.Р. - начальник Департамента физической культуры и спорта области.