



**Министерство финансов
Калининградской области**

ПРИКАЗ

05.03.2024 г.

№ 39

Калининград

**Об утверждении положения о рабочей группе
по внедрению клиентоцентричности
в Министерстве финансов Калининградской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Калининградской области от 25 октября 2023 года № 306-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Калининградской области», приказом Министерства финансов Калининградской области от 27 октября 2023 года № 191 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Калининградской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить положение о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов Калининградской области согласно приложению.
2. Приказ подлежит государственной регистрации.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра финансов Калининградской области Горкина А.А.
4. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр финансов
Калининградской области

В.Я. Порембский

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности
в Министерстве финансов Калининградской области

1. Настоящее Положение определяет статус, а также базовые положения функционирования рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов Калининградской области (далее – рабочая группа) в рамках распоряжения Правительства Калининградской области от 25 октября 2023 года № 306-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Калининградской области» и приказа Министерства финансов Калининградской области от 27 октября 2023 года № 191 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Калининградской области».

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации и Калининградской области.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности Министерства финансов Калининградской области (далее – Министерство) при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства, в том числе, посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

а) комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений Министерства, иных исполнительных органов, а также граждан, субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности в сфере установленных функций Министерства;

б) практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность Министерства;

в) разработки предложений и определения приоритетных проектов Министерства по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства, его структурных подразделений.

4. Основными задачами функционирования рабочей группы являются:

а) разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства;

б) обеспечение мониторинга хода реализации перечня первоочередных

мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства, а также ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства, представленной в установленном порядке структурными подразделениями Министерства;

в) обеспечение контроля хода реализации приоритетных проектов, а также разработка предложений по актуализации их перечня;

г) разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций Министерства;

д) выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации и Калининградской области, нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации, Правительства Калининградской области и Министерства в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций Министерства;

е) обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность Министерства;

ж) выработка и принятие иных решений для достижения целей формирования рабочей группы.

5. Взаимодействие членов рабочей группы осуществляется в соответствии с настоящим положением.

6. Рабочая группа формируется в составе председателя рабочей группы, заместителя председателя рабочей группы, секретарей, а также членов рабочей группы.

7. Персональный состав рабочей группы утверждается приказом Министерства. Члены рабочей группы принимают участие в ее работе на общественных началах.

8. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования рабочей группы в соответствии с решением рабочей группы могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты рабочей группы.

9. Решения рабочей группы принимаются в рамках проведения заседаний рабочей группы под председательством председателя рабочей группы или заместителя председателя рабочей группы.

10. Заседания рабочей группы проводятся в очной форме. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости (но не реже 1-го раза в квартал) или по решению председателя рабочей группы.

11. Председатель рабочей группы, а в случае его отсутствия – заместитель председателя рабочей группы, определяет время и место (в случае проведения очного заседания рабочей группы) проведения заседания рабочей группы, а также формирует повестку заседания рабочей группы. Члены рабочей группы вправе вносить предложения по включению дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы.

12. Рабочая группа правомочна принимать решения если на ее заседании присутствует более половины членов рабочей группы. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который подписывается лицом, под председательством которого проводилось заседание рабочей группы, на основании устного согласия членов рабочей группы.

13. Протоколы заседаний рабочей группы доводятся до сведения членов рабочей группы в электронной форме.

14. Рабочая группа для достижения целей ее формирования имеет право:

а) приглашать на свои заседания представителей иных исполнительных органов, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций, в том числе представителей бизнес-сообщества и различных отраслей экономики, граждан;

б) направлять своих представителей для участия в проводимых иными исполнительными органами, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы;

в) привлекать к деятельности рабочей группы, в том числе в рамках ее экспертных групп и проектных комитетов, специалистов в соответствующих сферах.

15. Протокол хранится в соответствии с номенклатурой дел.