



ГУБЕРНАТОР НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.06.2023 № 131

г. Новосибирск

О создании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области

В целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы 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 06.10.2021 № 2816-р, исполнения распоряжения Правительства Российской Федерации от 14.02.2023 № 332-р «Об образовании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление», в соответствии с распоряжением Губернатора Новосибирской области от 17.02.2023 № 27-р «Об определении лица, ответственного за реализацию федерального проекта «Государство для людей», внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Создать межведомственную рабочую группу по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области (далее – рабочая группа).

2. Утвердить прилагаемые:

- 1) состав рабочей группы;
- 2) положение о рабочей группе.

3. Первому заместителю Губернатора Новосибирской области Петухову Ю.Ф. обеспечить на постоянной основе общую координацию деятельности рабочей группы, в том числе по достижению ключевых эффектов внедрения стандартов клиентоцентричности.

4. Определить ответственными за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Новосибирской области:

1) администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (Петухов Ю.Ф.) в части общей координации деятельности областных исполнительных органов Новосибирской области, администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области;

2) министерство экономического развития Новосибирской области (Решетников Л.Н.) в части координации деятельности областных исполнительных органов Новосибирской области по организации предоставления государственных услуг, осуществлению контрольно-надзорной деятельности, предоставлению мер государственной поддержки;

3) министерство цифрового развития и связи Новосибирской области (Цукарь С.С.) в части обеспечения цифровой трансформации сферы государственного управления при внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.



А.А. Травников

УТВЕРЖДЕН
постановлением Губернатора
Новосибирской области
от 30.06.2023 № 131

СОСТАВ
межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности
в Новосибирской области

- | | |
|------------------------------------|---|
| Петухов
Юрий Фёдорович | – первый заместитель Губернатора Новосибирской области, председатель рабочей группы; |
| Савельева
Ирина Олеговна | – заместитель министра – начальник управления технологий цифрового государства министерства цифрового развития и связи Новосибирской области, заместитель председателя рабочей группы; |
| Симагина
Ольга Владимировна | – заместитель министра экономического развития Новосибирской области, заместитель председателя рабочей группы; |
| Дудникова
Валентина Анатольевна | – первый заместитель руководителя администрации – руководитель департамента организации управления и государственной гражданской службы администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, заместитель председателя рабочей группы; |
| Аксенова
Елена Анатольевна | – заместитель министра здравоохранения Новосибирской области; |
| Бузмаков
Евгений Леонидович | – заместитель министра – начальник управления по взаимодействию с политическими организациями и органами государственной власти министерства региональной политики Новосибирской области; |
| Вилкова
Татьяна Васильевна | – заместитель министра – начальник управления экономики, анализа деятельности и государственной поддержки АПК министерства сельского хозяйства Новосибирской области; |

- Ганул Роман Викторович – заместитель руководителя департамента по тарифам Новосибирской области;
- Гончаров Артём Анатольевич – заместитель начальника инспекции – начальник отдела государственной охраны, использования и популяризации объектов культурного наследия государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области;
- Добряк Александр Олегович – заместитель начальника управления по обеспечению деятельности мировых судей Новосибирской области;
- Ивановская Елена Владимировна – заместитель начальника управления – начальник отдела организации и контроля деятельности государственных и муниципальных архивов управления государственной архивной службы Новосибирской области;
- Калашникова Светлана Валерьевна – заместитель руководителя – начальник юридического отдела департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области;
- Королькова Светлана Викторовна – заместитель министра – начальник управления молодежной политики министерства образования Новосибирской области;
- Курносова Марина Николаевна – заместитель министра физической культуры и спорта Новосибирской области;
- Макаров Сергей Викторович – заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области;
- Матвиенко Светлана Евгеньевна – начальник управления информационных проектов Новосибирской области;
- Москалева Екатерина Михайловна – первый заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области;
- Москвичев Алексей Владимирович – заместитель министра финансов и налоговой политики Новосибирской области;
- Назаров Евгений Геннадьевич – заместитель министра жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области;
- Нешумов Сергей Игоревич – заместитель руководителя администрации – руководитель департамента информационной политики администрации Губернатора

- Новосибирской области и Правительства Новосибирской области;
- Останин
Максим Константинович – заместитель министра – начальник управления по регулированию потребительского рынка и сферы услуг министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области;
- Павлов
Евгений Евгеньевич – заместитель министра науки и инновационной политики Новосибирской области;
- Рассказова
Наталья Юрьевна – заместитель начальника управления – начальник отдела организационного, правового, информационного обеспечения и статистической отчетности управления по делам ЗАГС Новосибирской области;
- Сазонов
Евгений Александрович – заместитель министра – начальник управления государственной культурной политики министерства культуры Новосибирской области;
- Симонов
Сергей Геннадьевич – заместитель начальника инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области;
- Ситохина
Ирина Анатольевна – заместитель начальника инспекции – начальник отдела надзора по Новосибирской области – заместитель главного государственного инженера-инспектора гостехнадзора Новосибирской области;
- Сычев
Алексей Геннадьевич – заместитель начальника управления делами Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области;
- Табала
Виталий Борисович – заместитель министра – начальник управления по правовому обеспечению и правовому взаимодействию министерства юстиции Новосибирской области;
- Тюрин
Евгений Валерьевич – заместитель министра транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области;
- Фаткин
Иван Юрьевич – заместитель министра – главный архитектор Новосибирской области министерства строительства Новосибирской области;

- Чернышова
Наталья Игоревна
- заместитель начальника государственной жилищной инспекции Новосибирской области;
- Швец
Инта Петровна
- заместитель начальника контрольного управления Новосибирской области;
- Шестернин
Евгений Анатольевич
- министр природных ресурсов и экологии Новосибирской области.
-

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Губернатора
Новосибирской области
от 30.06.2023 № 131

ПОЛОЖЕНИЕ
о межведомственной рабочей группе по внедрению клиентоцентричности
в Новосибирской области

1. Межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области (далее – Рабочая группа) является координационным органом, образованным для обеспечения эффективного взаимодействия областных исполнительных органов Новосибирской области, администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – органы, администрация) в целях внедрения в их деятельность стандартов клиентоцентричности при оказании государственных услуг, предоставлении мер государственной поддержки, осуществлении государственного контроля (надзора), рассмотрении обращений и запросов граждан и юридических лиц, обеспечении доступа к информации о деятельности органов, администрации, а также выстраивании внутренней организационной культуры.

2. Рабочая группа руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами и поручениями иных федеральных органов исполнительной власти, Уставом Новосибирской области, законами Новосибирской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также настоящим положением.

3. Основными задачами Рабочей группы являются:

1) проведение организационных мероприятий, координация внедрения клиентоцентричности в деятельность органов, администрации;

2) обеспечение согласованных действий членов Рабочей группы, в том числе в рамках реализации планов-графиков («дорожных карт») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов, администрации;

3) выработка решений по вопросам обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности деятельности органов, администрации;

4) выработка предложений по внесению изменений в региональные нормативные правовые акты в целях обеспечения внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов, администрации;

5) организация разработки стратегических и методических документов по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в систему государственного управления Новосибирской области.

4. Рабочая группа для выполнения возложенных на нее задач:

1) рассматривает вопросы и готовит предложения и рекомендации по вопросам, связанным с внедрением принципов и стандартов клиентоцентричности в систему государственного управления Новосибирской области;

2) обеспечивает разработку концепции внедрения клиентоцентричности в Новосибирской области, организационной модели внедрения клиентоцентричности в Новосибирской области;

3) организует разработку плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандарта клиентоцентричности в Новосибирской области, медиаплана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Новосибирской области;

4) вносит предложения по разработке нормативных правовых актов по вопросам внедрения клиентоцентричности и организует их разработку;

5) заслушивает отчеты о ходе реализации планов-графиков («дорожных карт») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов, администрации;

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

5. В состав Рабочей группы входят председатель Рабочей группы, заместители председателя Рабочей группы и члены Рабочей группы.

6. Председателем Рабочей группы является лицо, ответственное за реализацию федерального проекта «Государство для людей», внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Новосибирской области.

Заместителями председателя Рабочей группы являются:

первый заместитель руководителя администрации – руководитель департамента организации управления и государственной гражданской службы администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, ответственный в части общей координации деятельности органов, администрации по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, организации обучения по клиентоцентричности сотрудников органов, администрации;

заместитель министра экономического развития Новосибирской области, ответственный в части координации деятельности органов по организации предоставления государственных услуг, осуществлению контрольно-надзорной деятельности, предоставлению мер государственной поддержки в соответствии с принципами клиентоцентричности;

заместитель министра цифрового развития и связи Новосибирской области, ответственный в части обеспечения цифровой трансформации сферы государственного управления при внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности.

7. Председатель Рабочей группы:

1) организует деятельность Рабочей группы;

2) утверждает повестку заседания Рабочей группы (далее – повестка);

3) определяет дату проведения заседания Рабочей группы, состав лиц, приглашенных на заседание Рабочей группы;

4) дает поручения членам Рабочей группы в пределах своей компетенции;

5) подписывает протоколы заседаний Рабочей группы.

8. Заместители председателя Рабочей группы осуществляют контроль за подготовкой и исполнением принятых Рабочей группой решений.

9. Члены Рабочей группы:

1) участвуют в заседаниях Рабочей группы;

2) вносят предложения по совершенствованию деятельности Рабочей группы;

3) имеют право голоса на заседаниях Рабочей группы.

10. В случае отсутствия председателя Рабочей группы его полномочия выполняет заместитель председателя Рабочей группы по поручению председателя Рабочей группы.

11. Заседания Рабочей группы проводятся в очном формате, в том числе с использованием видео-конференц-связи. Решения Рабочей группы оформляются протоколами заседаний Рабочей группы.

12. Организационно-техническую работу по подготовке, проведению заседаний Рабочей группы и оформлению протоколов заседаний Рабочей группы осуществляет департамент организации управления и государственной гражданской службы администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – департамент).

13. Департамент в срок не позднее пяти рабочих дней до проведения заседания Рабочей группы составляет повестку и передает на утверждение председателю Рабочей группы. К повестке прилагаются информационные материалы по рассматриваемым вопросам.

14. Департамент не позднее чем за три рабочих дня до заседания Рабочей группы:

1) рассылает повестку всем членам Рабочей группы;

2) производит оповещение лиц, приглашенных на заседание Рабочей группы;

3) готовит для членов Рабочей группы необходимые информационно-справочные материалы по включенным в повестку вопросам.

15. Заседание Рабочей группы считается правомочным, если в его работе участвует не менее половины его членов.

16. Решения Рабочей группы по рассмотренным вопросам принимаются открытым голосованием простым большинством голосов (от числа присутствующих). В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании Рабочей группы.

17. Член Рабочей группы, не согласный с принятым решением, имеет право в письменном виде изложить свое особое мнение, которое вносится в протокол.

18. На заседании Рабочей группы ведется аудиозапись, на основании которой департамент в течение пяти рабочих дней после заседания Рабочей группы оформляет протокол с решениями по результатам рассмотрения каждого вопроса повестки и передает его на подпись председательствующему на заседании Рабочей группы.

19. Департамент в течение трех рабочих дней со дня подписания протокола направляет копии протокола заседания Рабочей группы членам Рабочей группы и приглашенным на заседание лицам и передает в департамент информационной политики администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области информацию о заседании Рабочей группы для размещения на официальном сайте Правительства Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
