



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

22 марта 2024 года

№ 48-17

г. Омск

Об утверждении организационной модели внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социального развития Омской области

В соответствии с пунктом 1.2 приложения № 13 "План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства экономики Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности" к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области, утвержденному распоряжением Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп, приказываю:

Утвердить организационную модель внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социального развития Омской области согласно приложению к настоящему приказу.

Заместитель Председателя
Правительства Омской области,
Министр

В.В. Куприянов

Приложение
к приказу Министерства труда
и социального развития Омской области
от 22 марта 2024 № 48-п

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ
внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и
социального развития Омской области

1. Организационная модель внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) – совокупность приемов, способов и мероприятий, направленных на повышение уровня служебной компетентности, личной ответственности, соучастного отношения к решению вопросов при внутреннем и внешнем взаимодействии сотрудников Министерства, повышение уровня удовлетворенности граждан за счет обеспечения адресности взаимодействия с ними и снижения рисков противоречий в рамках реализуемых Министерством полномочий.

2. Общую координацию деятельности по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве осуществляет Министр труда и социального развития Омской области (далее – Министр), а в случае его отсутствия – первый заместитель Министра.

3. Министр:

- 1) принимает решение о создании в Министерстве рабочей группы в целях внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве (далее – рабочая группа);
- 2) рассматривает и разрешает разногласия, вынесенные рабочей группой, в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает план работ по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве (при необходимости);
- 4) определяет должностных лиц, ответственных в рамках компетенции за внедрение клиентоцентричности в Министерстве;
- 5) осуществляет иные функции в сфере внедрения клиентоцентричности.

4. Заместители Министра, ответственные в рамках компетенции за внедрение клиентоцентричности в Министерстве (далее – лицо, ответственное за внедрение клиентоцентричности в Министерстве):

- 1) контролируют процесс внедрения Стандартов клиентоцентричности в Министерстве;
- 2) дают поручения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (при необходимости);
- 3) обеспечивают исполнение решений рабочей группы;

5. Структурные подразделения Министерства в рамках компетенции:

- 1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в Министерстве в части, касающейся направления их деятельности;
- 2) обеспечивают исполнение поручений лиц, ответственных за внедрение клиентоцентричности в Министерстве, решений рабочей группы;
- 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в Министерстве (при наличии);
- 4) представляют для утверждения Министром предложения по составу рабочей группы в соответствии с отраслевым принципом;
- 5) подготавливают материалы для рассмотрения на заседании рабочей группы (при необходимости);
- 6) осуществляют иные функции в сфере внедрения клиентоцентричности.

6. Состав рабочей группы формируется из сотрудников структурных подразделений Министерства на основании их предложений.

Рабочая группа утверждается Министром и является коллегиальным органом.

7. Структурным подразделением Министерства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри Министерства, является департамент кадрового и документационного обеспечения Министерства, который:

- 1) непосредственно реализует в Министерстве мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;
- 2) формирует и направляет на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов Министерства.

8. Государственные учреждения Омской области, находящиеся в ведении Министерства (далее – подведомственные учреждения), в рамках компетенции:

- 1) исполняют решения рабочей группы;
 - 2) предоставляют рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях (при необходимости);
 - 3) представляют в рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях (при наличии);
 - 4) выносят на рассмотрение рабочей группы вопросы в инициативном порядке;
 - 5) подготавливают необходимые материалы и информацию, исходя из отраслевого принципа;
 - 6) осуществляют иные функции в сфере внедрения клиентоцентричности.
-