УТВЕРЖДЕНО

приказом

департамента имущества и

земельных отношений

Новосибирской области

№\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_

**Положение**

**о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области**

1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее - Рабочая группа) является коллегиальным и координационным органом департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент), ответственным за координацию и контроль внедрения клиентоцентричности в департаменте, созданным для обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений департамента в целях внедрения в деятельность департамента стандартов клиентоцентричности при оказании государственных услуг, рассмотрении обращений и запросов граждан и юридических лиц, обеспечении доступа к информации о деятельности департамента, а также выстраивании внутренней организационной культуры.

2. Рабочая группа руководствуется в своей деятельности федеральным законодательством и законодательством Новосибирской области.

3. Рабочая группа:

1) осуществляет координацию работы по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

2) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

3) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте, в том числе реализации плана работ по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

4) запрашивает необходимую информацию и материалы по вопросам реализации плана работ по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

5) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий Плана мероприятий («Дорожной карты») департамента по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом департамента от 28.09.2023 № 3047;

6) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

7) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в департаменте, формирует протокол разногласий и передает его руководителю департамента для принятия руководящего решения;

8) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности в департаменте, обязательные для исполнения профильными структурными подразделениями департамента;

9) представляет руководителю департамента доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте.

4. В состав Рабочей группы входят председатель Рабочей группы и члены Рабочей группы.

5. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя департамента, ответственный за внедрение клиентоцентричности в департаменте.

6. 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) утверждает протоколы заседаний Рабочей группы

7. 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;

4) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы.

8. В случае отсутствия председателя Рабочей группы его полномочия выполняет член Рабочей группы по поручению председателя Рабочей группы.

9. Заседания Рабочей группы проводятся в очном формате.

Рабочая группа может принимать решения путем письменного опроса ее членов, проведенного по решению председателя Рабочей группы, в виде приказа.

Решения Рабочей группы оформляются протоколами заседаний Рабочей группы.

Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в месяц.

10. Секретарь Рабочей группы:

1) осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы;

2) ведет протоколы заседаний Рабочей группы;

3) контролирует исполнение решений Рабочей группы профильными структурными подразделениями департамента.

11. Секретарь Рабочей группы 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.

12. Секретарь Рабочей группы 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.

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

14. 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.

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

16. Секретарь Рабочей группы в течение пяти рабочих дней после заседания Рабочей группы оформляет протокол с решениями по результатам рассмотрения каждого вопроса повестки и передает его на утверждение председательствующему на заседании Рабочей группы.

17. Секретарь Рабочей группы в течение трех рабочих дней со дня подписания протокола направляет копии протокола заседания Рабочей группы членам Рабочей группы и приглашенным на заседание лицам.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_