УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента

имущества и земельных отношений Новосибирской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

Организационная модель внедрения клиентоцентричности

 в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в департаменте и их функции.

Целью утверждения организационной модели внедрения клиентоцентричности в департаменте является обеспечение достижения запланированных результатов, соблюдение и сокращение сроков их достижения, повышения эффективности использования имеющихся ресурсов, прозрачность, обоснованность и своевременность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия.

I. Руководитель департамента

1. Руководитель департамента:

1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в департаменте;

2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в департаменте в виде протокола разногласий;

3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в департаменте;

4) утверждает документы, указанные в Плане мероприятий («Дорожная карта») департамента по внедрению Стандартов клиентоцентричности;

5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в департаменте.

II. Заместитель руководителя департамента по внедрению клиентоцентричности в департаменте

2. Заместитель руководителя департамента, ответственный за внедрение клиентоцентричности в департаменте, назначается руководителем департамента.

3. Заместитель руководителя департамента по внедрению клиентоцентричности в департаменте:

1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в департаменте;

2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности в департаменте руководителю департамента;

3) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте и проектному офису (центру компетенций) департамента по внедрению клиентоцентричности в департаменте.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте (далее – Рабочая группа) является коллегиальными и координационным органом департамента, ответственным за координацию и контроль внедрения клиентоцентричности в департаменте, созданным решением руководителя департамента виде приказа.

Положение о Рабочей группе и ее состав утверждаются руководителем департамента в виде приказа.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители руководителя департамента, начальники профильных структурных подразделений департамента, в том числе начальник отдела организационной и кадровой работы департамента, а также сотрудники подведомственных департаменту государственного бюджетного учреждения Новосибирской области «Новосибирский центр кадастровой оценки и инвентаризации» и государственного казенного учреждения Новосибирской области «Фонд имущества Новосибирской области».

В состав Рабочей группы могут включаться представители Общественного совета при департаменте.

По решению руководителя департамента в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя департамента по внедрению клиентоцентричности в департаменте.

7. Руководитель департамента назначает ответственного секретаря Рабочей группы, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы профильными структурными подразделениями департамента.

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

9. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

Исполнение решений Рабочей группы обеспечивается профильными структурными подразделениями департамента в соответствии с вопросами сфер их ведения либо решениями, принятыми на заседании Рабочей группы.

Контроль исполнения решений Рабочей группы осуществляет ответственный секретарь Рабочей группы.

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

10. 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 у ответственных исполнителей;

5) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий Плана мероприятий («Дорожная карта») департамента по внедрению Стандартов клиентоцентричности;

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.

IV. Проектный офис (центр компетенций) департамента

11. Проектный офис (центр компетенций) департамента осуществляет информационно-аналитическое и организационно-методическое обеспечение деятельности участников внедрения клиентоцентричности в департаменте, руководство которым осуществляет заместитель руководителя департамента по внедрению клиентоцентричности в департаменте.

12. Функции проектного офиса (центра компетенций) департамента возлагаются на специально сформированную по кросс-функциональному принципу команду сотрудников департамента.

Состав проектного офиса (центра компетенций) департамента утверждается руководителем департамента в виде приказа.

13. Проектный офис (центр компетенций) департамента:

1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности в департаменте;

2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;

4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;

5) участвует в проведении мониторинга удовлетворённости основными функциями и услугами департамента, в сборе, анализе и обработке обратной связи от внешних клиентов.

V. Профильные структурные подразделения департамента

14. Профильными структурными подразделениями департамента являются структурные подразделения департамента (отделы департамента), которые реализуют полномочия департамента по отдельным направлениям деятельности департамента.

15. Профильные структурные подразделения департамента:

1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

2) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;

3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в департаменте;

4) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в департаменте.

16. Начальники профильных структурных подразделений департамента организуют работу по выполнению Плана мероприятий («Дорожная карта») департамента по внедрению Стандартов клиентоцентричности и плана работ по внедрению клиентоцентричности в департаменте, обеспечивают своевременность и качество реализации указанных планов, несут ответственность за достижение результатов и выполнение задач указанных планов.

VI. Кадровая служба

17. Кадровая служба является структурным подразделением департамента (отдел организационной и кадровой работы департамента), отвечающим за реализацию кадровой политики внутри департамента.

18. Кадровая служба:

1) непосредственно реализует 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 департамента.

VII. Подведомственные учреждения департамента

19. Подведомственные учреждения департамента:

1) исполняют решения Рабочей группы;

2) исполняют поручения руководителя департамента;

3) предоставляют Рабочей группе и Проектному офису (центру компетенций) департамента информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении;

4) представляют в Рабочую группу и Проектному офису (центру компетенций) департамента предложения по внедрению клиентоцентричности в учреждении;

5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VIII. Общественно-деловой совет департамента

20. Общественно-деловой совет департамента является коллегиальным консультативно-совещательным органом департамента.

21. Функции общественно-делового совета осуществляет Общественный совет при департаменте.

22. Участники Общественно-делового совета департамента могут принимать участие в заседаниях Рабочей группы, выступать с докладами и высказывать мнение по вопросам повестки, вносить предложения и рекомендации в рамках внедрения клиентоцентричности в департаменте.

23. Работа Общественно-делового совета осуществляется на общественных началах (на безвозмездной основе).