



**УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МИРОВЫХ СУДЕЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

29.09.2023

№ 384

г. Новосибирск

**Об утверждении Модели внедрения клиентоцентричности
в управлении по обеспечению деятельности мировых судей
Новосибирской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», во исполнение поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ, распоряжения Правительства Новосибирской области от 27.09.2023 № 680-рп «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Новосибирской области» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Модель внедрения клиентоцентричности в управлении по обеспечению деятельности мировых судей Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления по обеспечению деятельности мировых судей Новосибирской области Добряка А.О.

Начальник управления

А.В. Артеменко

МОДЕЛЬ внедрения клиентоцентричности в управлении по обеспечению деятельности мировых судей Новосибирской области

Модель развития клиентоцентричности в управлении по обеспечению деятельности мировых судей Новосибирской области (далее – управление) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в управлении и их функции.

I. Начальник управления

1. Начальник управления:
 - 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в управлении;
 - 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
 - 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в управлении;
 - 4) утверждает внесение изменений в Стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в управлении;
 - 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в управлении.

II. Заместитель начальника управления по внедрению клиентоцентричности

2. Заместитель начальника управления, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, назначается начальником управления.
3. Заместитель начальника управления по внедрению клиентоцентричности:
 - 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в управлении;
 - 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности начальнику управления;
 - 3) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
 - 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в управлении и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в управлении

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в управлении (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением начальника управления.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители начальника управления и руководители структурных подразделений управления. По решению начальника управления в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель начальника управления, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в управлении.

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

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 председателем Рабочей группы.

10. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в управлении;

3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;

4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в управлении;

5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в управлении, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения.

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями управления и управлением;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в Стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в управлении;

8) представляет начальнику управления доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в управлении.

IV. Уполномоченное структурное подразделение управления по внедрению клиентоцентричности в управлении

11. Уполномоченным структурным подразделением управления по внедрению клиентоцентричности в управлении (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение управления, которое:

- 1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;
- 2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;
- 3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;
- 4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;
- 5) проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями управления, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- 6) является администратором Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;
- 7) подготавливает предложения по внесению изменений в План мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность управления;
- 8) подготавливает предложения по внесению изменений в Стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в управлении.

12. Уполномоченное подразделение осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Профильные департаменты управления

13. Профильными департаментами управления (далее – Профильные департаменты) являются структурные подразделения управления, которые реализуют полномочия управления по отдельным направлениям деятельности.

14. Профильные департаменты:

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

VI. Кадровая служба

15. Кадровая служба является структурным подразделением управления, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри управления.

16. 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 управления.

VII. Общественно-деловой совет

17. Общественно-деловой совет является коллегиальным консультативно-совещательным органом.

18. Состав Общественно-делового совета формируется из числа представителей общественных и деловых объединений, научно-образовательных организаций, отраслевых бизнес-объединений, а также иных организаций и групп граждан на добровольной основе по приглашению заместителя начальника управления, ответственного за внедрение клиентоцентричности.

19. Участники Общественно-делового совета 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 управлении.

20. По решению начальника управления функции общественно-делового совета могут быть возложены на структурные подразделения управления.

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