



## ДЕПАРТАМЕНТ МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

05.02.2024

№ 2/53

г. Новосибирск

#### **Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области**

В целях совершенствования деятельности департамента молодежной политики Новосибирской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательства и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Ответственным за внедрение клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области (далее – департамент) назначить заместителя руководителя департамента Королькову С.В.

2. Утвердить прилагаемые:

- организационную модель внедрения клиентоцентричности в департаменте (Приложение № 1);

- положение о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте (Приложение № 2);

- состав рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в департаменте (Приложение № 3);

- план мероприятий («Дорожная карта») департамента по внедрению стандартов клиентоцентричности (Приложение №4).

3. Функции уполномоченного структурного подразделения по внедрению клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области, включая организационно-техническое обеспечение деятельности Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в департаменте, возложить

на отдел организационного, кадрового и финансового обеспечения департамента области.

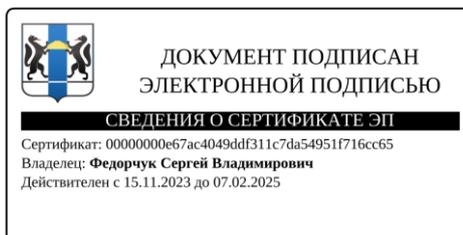
4. Ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в кадровой работе департамента назначить консультанта отдела организационного, кадрового и финансового обеспечения департамента Цареву С.П.

5. Директору государственного бюджетного учреждения Новосибирской области «Агентство поддержки молодёжных инициатив» Бачанову П.П. в срок до 20.02.2024 года назначить заместителя руководителя, ответственного за внедрение клиентоцентричности в учреждении.

6. Членам рабочей группы в срок до 01.03.2024 года сформировать реестр межведомственных и внутриведомственных процессов департамента.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя департамента Королькову С.В.

Руководитель департамента



С.В. Федорчук

## **Организационная модель внедрения клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области**

### **I. Общие положения**

1. Организационная модель внедрения клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области (далее – организационная модель, департамент) определяет перечень ее участников и их функции.

### **II. Руководитель ведомства**

2. Руководитель ведомства осуществляет следующие полномочия:
- определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в департаменте;
  - рассматривает и снимает разногласия, вынесенные по внедрению клиентоцентричности в департаменте (далее – рабочая группа) в виде протокола разногласий;
  - утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в департаменте;
  - утверждает ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении и внесение изменений в него;
  - дает поручения по внедрению клиентоцентричности в департаменте.

### **III. Заместитель руководителя департамента по внедрению клиентоцентричности**

3. Заместитель руководителя, ответственный за внедрение клиентоцентричности в департаменте (далее - заместитель руководителя по внедрению клиентоцентричности), назначается приказом руководителя департамента.

4. Заместитель руководителя по внедрению клиентоцентричности осуществляет следующие полномочия:
- контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в департаменте;
  - представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю департамента молодежной политики Новосибирской области;
  - выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте;

- дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

#### **IV. Рабочая группа**

5. Рабочая группа является коллегиальным органом, созданным приказом руководителя департамента.

6. В состав рабочей группы включаются заместитель руководителя и руководители структурных подразделений департамента, а также специалисты кадровой службы и юридической службы. По решению департамента в состав рабочей группы по мере необходимости могут быть включены и иные лица.

7. Председателем рабочей группы является заместитель директора по внедрению клиентоцентричности.

8. 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 департамента.

9. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя рабочей группы по мере необходимости.

10. Принимаемые на заседаниях рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом председателем, или лицом, председательствующим на заседании.

11. Рабочая группа осуществляет следующие полномочия:

- формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

- рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в ведомстве;

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

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

- в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в департаменте, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения.

- принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями департамента и уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области рабочей группы;

- рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода;

- представляет руководителю департамента доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте.

## **V. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в департаменте**

12. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в департаменте является отдел организационного, кадрового и финансового обеспечения (далее - уполномоченное подразделение), которое в рамках, возложенных на него полномочий осуществляет следующие функции:

- обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;
- координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;
- обеспечивает деятельность рабочей группы;
- обеспечивает исполнение решений рабочей группы;
- проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами ведомства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности.

13. Уполномоченное структурное подразделение осуществляет свою деятельность постоянно.

## **VI. Профильные структурные подразделения департамента**

14. Профильным структурным подразделением департамента является отдел реализации и развития молодежных программ и проектов департамента, которое в рамках, возложенных на него полномочий осуществляет следующие функции:

- непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;
- обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;
- дает предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;
- формирует и направляет на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;
- проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами департамента, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность департамента;
- подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в департаменте.

## **VII. Кадровая служба департамента**

15. Кадровая служба в рамках, возложенных на нее полномочий осуществляет следующие функции:

- непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

- формирует и направляет на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов департамента.

#### **VIII. Государственное учреждение Новосибирской области, подведомственное департаменту**

16. Государственное учреждение Новосибирской области, подведомственное департаменту (далее - учреждение) осуществляет следующие функции:

- исполняет решения рабочей группы;

- исполняет поручения руководителя департамента;

- предоставляют рабочей группе и уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении;

- представляет в рабочую группу и уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственном учреждении;

- выносят на рассмотрение рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

Приложение № 2  
к приказу департамента  
молодежной политики  
Новосибирской области  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте**  
**молодежной политики Новосибирской области**

**I. Общие положения.**

1. Настоящее Положение о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте молодежной политики Новосибирской области (далее – Положение) определяет статус, а также базовые положения функционирования рабочей группы в департаменте молодежной политики Новосибирской области по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности (далее - рабочая группа) в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми, приказами департамента и настоящим Положением.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности департамента при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность департамента, в том числе, посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

- комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений департамента, иных органов исполнительной власти, а также граждан, субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности в сфере установленных функций департамента;

- практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность департамента молодежной политики Новосибирской области;

- разработки предложений и определения приоритетных проектов департамента молодежной политики Новосибирской области по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность департамента, его структурных подразделений.

4. Основными задачами функционирования рабочей группы являются:

- разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность департамента;

- утверждение Плана мероприятий рабочей группы и «дорожных карт» реализации приоритетных проектов департамента по внедрению принципов клиентоцентричности (далее – приоритетные проекты);

- утверждение Регламента взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций департамента;

- обеспечение мониторинга хода реализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность департамента, а также ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность департамента, представленной в установленном порядке структурными подразделениями департамента;

- обеспечение контроля хода реализации приоритетных проектов, а также разработка предложений по актуализации их перечня;

- обеспечение контроля хода реализации и актуализации Плана мероприятий рабочей группы;

- разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций департамента;

- обеспечение проведения программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в деятельность департамента молодежной политики Новосибирской области;

- выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, в региональные нормативные правовые акты и нормативно-правовые акты департамента молодежной политики Новосибирской области в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций департамента;

- обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность департамента;

- выработка и принятие иных решений для достижения целей формирования рабочей группы.

5. Взаимодействие членов рабочей группы осуществляется в соответствии с положениями утвержденного рабочей группой Регламента.

## **II. Формирование и организация работы рабочей группы**

6. Рабочая группа формируется в составе председателя рабочей группы, заместителя председателя рабочей группы, секретаря рабочей группы, а также членов рабочей группы.

7. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы, а также экспертно-методологическое и информационно-аналитическое сопровождение процессов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность департамента осуществляет отдел организационного, кадрового и финансового обеспечения департамента.

8. В состав рабочей группы входят, в том числе, представители:

- отдела реализации и развития молодежных программ и проектов департамента;

- отдела организационного, кадрового и финансового обеспечения департамента;

- государственного бюджетного учреждения Новосибирской области «Агентство поддержки молодёжных инициатив».

9. Члены рабочей группы принимают участие в ее работе на общественных началах.

10. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования рабочей группы в соответствии с решением рабочей группы и в порядке, определенном Положением, могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты рабочей группы.

11. Решения рабочей группы принимаются на заседаниях рабочей группы под председательством председателя рабочей группы или (в случае отсутствия председателя рабочей группы) заместителя председателя рабочей группы.

12. Заседания рабочей группы проводятся в очной форме, допускается проведение заседаний в дистанционной форме. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости.

13. Секретарь рабочей группы осуществляет подготовку заседаний, ведет протоколы, а также осуществляет контроль выполнения решений принятых решений.

14. Рабочая группа правомочна принимать решения если на ее заседании присутствует не менее половины членов рабочей группы. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который подписывается лицом, под председательством которого проводилось заседание рабочей группы, на основании устного согласия членов рабочей группы, переданного, в том числе, в дистанционной форме с использованием видео- или аудиосвязи.

15. Протоколы заседаний рабочей группы доводятся до сведения членов рабочей группы и исполнительного органа рабочей группы в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота.

16. Разногласия, возникающие при принятии решений рабочей группы, устраняются посредством проведения согласительных совещаний.

17. Рабочая группа в рамках, возложенных на нее полномочий имеет право:

- приглашать на свои заседания представителей иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций, в том числе представителей бизнес-сообщества и различных отраслей экономики, граждан;

- направлять своих представителей для участия в проводимых иными органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы;

- привлекать к деятельности рабочей группы, в том числе в рамках ее экспертных групп и проектных комитетов, специалистов в соответствующих сферах.

Приложение № 3  
к приказу департамента  
молодежной политики  
Новосибирской области  
От 05.02.2024 № 2/53

**СОСТАВ**  
**рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в департаменте**  
**молодежной политики Новосибирской области**

- Королькова Светлана  
Викторовна - заместитель руководителя департамента  
молодежной политики Новосибирской области,  
председатель Рабочей группы.
- Воробьева Арина  
Ильинична - начальник отдела реализации и развития  
молодежных программ и проектов департамента  
молодежной политики Новосибирской области,  
заместитель председателя Рабочей группы.
- Марченко Оксана  
Анатольевна - начальник отдела организационного, кадрового и  
финансового обеспечения департамента  
молодежной политики Новосибирской области,  
секретарь Рабочей группы.
- Члены рабочей группы:
- Алексанова Екатерина  
Борисовна - заместитель начальника отдела реализации и  
развития молодежных программ и проектов  
департамента молодежной политики  
Новосибирской области;
- Бачанов Павел  
Валерьевич - директор Государственное бюджетное  
учреждение Новосибирской области «Агентство  
поддержки молодёжных инициатив»;
- Горнович Ксения  
Юрьевна - Экономист 1 категории отдела  
организационного, кадрового и финансового  
обеспечения департамента молодежной  
политики Новосибирской области;
- Коделяцкая Мария  
Игоревна - главный специалист отдела организационного,  
кадрового и финансового обеспечения  
департамента молодежной политики  
Новосибирской области;
- Литвинцева Татьяна  
Павловна - консультант отдела организационного,  
кадрового и финансового обеспечения  
департамента молодежной политики  
Новосибирской области;
- Некрасова Инна  
Евгеньевна - консультант отдела реализации и развития  
молодежных программ и проектов департамента  
молодежной политики Новосибирской области

Царева Светлана  
Анатольевна

- консультант отдела организационного,  
кадрового и финансового обеспечения  
департамента молодежной политики  
Новосибирской области