



Главное управление «Государственная жилищная инспекция
Смоленской области»

П Р И К А З

20.11.2023 г.

г. Смоленск

№ 160/ОД

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и инициативы «Государство для людей», утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с пунктом 1.2 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Директору ОГКУ «Центр информационно-технического обеспечения органа государственного жилищного надзора Смоленской области» Янышевой О.Л. обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» <http://uggi.admin-smolensk.ru/>.
3. Ознакомить с настоящим приказом сотрудников Главного управления и сотрудников подведомственного учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника
Главного управления

А.Г. Чобанян

Приложение № 1 к приказу
Главного управления
«Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»
от 20.11.2023 г. № 160/ОД

**Организационная модель
внедрения клиентоцентричности в Главном управлении
«Государственная жилищная инспекция Смоленской области»**

Организационная модель развития клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» (далее – Главное управление) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Главном управлении и их функции.

I. Начальник Главного управления

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

II. Заместитель начальника Главного управления по внедрению клиентоцентричности

2. Заместитель начальника Главного управления, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Главном управлении, назначается начальником Главного управления.
3. Заместитель начальника Главного управления по внедрению клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Главном управлении;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности начальнику Главного управления;
- 3) выполняет функции председателя Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Главном управлении и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Главном управлении

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

5. В состав Рабочей группы включаются:

- заместители начальника Главного управления;
- начальник инспекторского отдела Главного управления;
- начальник отдела капитального ремонта Главного управления;
- начальник отдела лицензирования и надзора за выбором способа управления Главного управления;
- начальник отдела обоснованности платы за жилищно-коммунальные услуги Главного управления;
- начальник отдела сопровождения информационных систем и организационной работы Главного управления;
- главный специалист сектора бухгалтерской и кадровой работы Главного управления.

По решению руководителя ведомства в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель начальника Главного управления, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Главном 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 Главного 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 лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

10. Рабочая группа:

- 1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;
- 2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Главном 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 Главном управлении;
- 5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Главном 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 Главного управления и исполнительным органом Рабочей группы;
- 7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 8) представляет начальнику Главного управления доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Главном управлении.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Главном управлении

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Главном управлении (далее – Уполномоченное подразделение) является отдел лицензирования и надзора за выбором способа управления, который в соответствии с Положением об отделе:

- 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 и услугами Главного управления, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

б) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

7) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность Главного управления;

8) подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

12. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Главном управлении осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Структурные подразделения Главного управления

13. Структурные подразделения Главного управления, которые реализуют полномочия Главного управления по отдельным направлениям деятельности:

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

14. Структурным подразделением Главного управления, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри Главного управления является сектор бухгалтерской и кадровой работы.

15. Сектор бухгалтерской и кадровой работы:

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 Главного управления.

VII. Подведомственные учреждения Главного управления

16. Подведомственное учреждение Главного управления - областное государственное казенное учреждение «Центр информационно-технического обеспечения органа государственного жилищного надзора Смоленской области» (далее – ОГКУ «ЦИТО ОГЖН»):

- 1) исполняет решения Рабочей группы
- 2) исполняет поручения начальника Главного управления;
- 3) представляет в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в ОГКУ «ЦИТО ОГЖН»;
- 4) выносит на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VIII. 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 Главного 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 Главном управлении.

20. По решению начальника Главного управления функции общественно-делового совета возложены на Общественный совет при Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области».

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