

УТВЕРЖДЕН

приказом региональной
тарифной комиссии
Ставропольского края
от *18 марта* 2024 года № *68*

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ

внедрения клиентоцентричности
в региональной тарифной комиссии Ставропольского края

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в региональной тарифной комиссии Ставропольского края (далее – РТК Ставропольского края, комиссия) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в комиссии и их функции.

I. Председатель РТК Ставропольского края

1. Председатель РТК Ставропольского края:

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в комиссии;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в комиссии;
- 3) утверждает результат внедрения клиентоцентричности в комиссии;
- 4) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в комиссии.

II. Первый заместитель председателя РТК Ставропольского края,
ответственный за внедрение и реализацию программы клиентоцентричности
в комиссии

2. Первый заместитель председателя РТК Ставропольского края, ответственный за внедрение и реализацию программы клиентоцентричности в комиссии, назначается председателем РТК Ставропольского края.

3. Первый заместитель председателя РТК Ставропольского края, ответственный за внедрение и реализацию программы клиентоцентричности в комиссии:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в комиссии;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности председателю комиссии;
- 3) выполняет функцию руководителя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в РТК Ставропольского края;

4) дает поручения Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в РТК Ставропольского края и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в РТК Ставропольского края

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в РТК Ставропольского края (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, состав которого утверждается приказом председателя РТК Ставропольского края.

5. В состав Рабочей группы включается первый заместитель председателя РТК Ставропольского края, начальники структурных подразделений комиссии.

В состав Рабочей группы могут включаться представители Общественного совета при РТК Ставропольского края.

По решению председателя РТК Ставропольского края в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Руководителем Рабочей группы является первый заместитель председателя РТК Ставропольского края, ответственный за внедрение и реализацию программы клиентоцентричности в комиссии.

7. Руководитель 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.

8. Рабочая группа проводит заседания по мере необходимости по решению руководителя 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.

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

10. Рабочая группа:

1) осуществляет координацию работы по внедрению клиентоцентричности в комиссии;

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

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

4) запрашивает материалы и необходимую информацию по вопросам реализации плана работ по внедрению клиентоцентричности в комиссии у ответственных исполнителей;

5) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий Дорожной карты по внедрению Стандартов клиентоцентричности в РТК Ставропольского края (далее – Дорожная карта);

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

7) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в комиссии, формирует протокол разногласий и передает его председателю РТК Ставропольского края для принятия руководящего решения;

8) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности в комиссии, обязательные для исполнения структурными подразделениями комиссии и ответственными исполнителями;

9) представляет председателю РТК Ставропольского края доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в комиссии.

VI. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в РТК Ставропольского края

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в РТК Ставропольского края является отдел правового, кадрового обеспечения и делопроизводства (далее – правовой отдел), который:

1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;

2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;

4) участвует в обеспечении исполнения решений Рабочей группы;

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

12. В части кадровой работы правовой отдел:

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 комиссии.

V. Профильные структурные подразделения РТК Ставропольского края

13. Профильные структурные подразделения комиссии:

- 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.

14. Начальники профильных структурных подразделений РТК Ставропольского края входят в состав Рабочей группы и организуют работу по выполнению мероприятий Дорожной карты, обеспечивают своевременность и качество реализации указанных планов, несут ответственность за достижение результатов и выполнение задач по внедрению и реализацию мероприятий клиентоцентричности в комиссии.
