

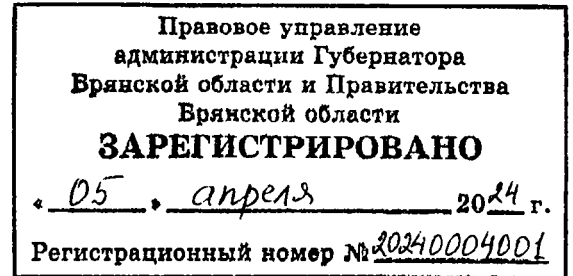


# АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

от 29 марта 2024 г. № 170-пр  
г. Брянск

Об утверждении модели внедрения  
клиентоцентричности в администрации  
Губернатора Брянской области и Прави-  
тельства Брянской области



Во исполнение подпункта 1.2 пункта 1 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, утвержденного приказом администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области от 21 ноября 2023 года № 572-пр:

1. Утвердить прилагаемую модель внедрения клиентоцентричности в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области.
2. Назначить ответственным за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области заместителя руководителя администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области – начальника управления государственной службы и кадров Плахову Л.В.
3. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области – начальника управления государственной службы и кадров Плахову Л.В.

Заместитель Губернатора

Ю.В. Филипенко

Утверждена  
приказом администрации Губернатора  
Брянской области и Правительства  
Брянской области  
от 29 марта 2024 г. № 170-пр

## МОДЕЛЬ внедрения клиентоцентричности в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области

Модель внедрения клиентоцентричности в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области (далее – администрация) является организационной моделью, определяющей перечень участников внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации и их функции (далее – модель внедрения клиентоцентричности).

Целью формирования модели внедрения клиентоцентричности является соблюдение сроков достижения запланированных результатов, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, открытость и коллегиальность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия при внедрении принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации.

### 1. Руководитель администрации

1.1. Заместитель Губернатора Брянской области, возглавляющий администрацию (далее – руководитель администрации):

утверждает план мероприятий («дорожную карту») по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации (далее – «дорожная карта») и вносимые в него изменения;

определяет политику и направления внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;

утверждает результаты внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

выносит резолюции и дает поручения по внедрению и применению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

утверждает состав рабочей группы по координации и организации работ по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации.

## 2. Заместитель руководителя администрации, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации

2.1. Заместитель руководителя администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области – начальник управления государственной службы и кадров (далее – заместитель руководителя администрации, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации):

контролирует процесс внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

представляет отчет о результатах внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности руководителю администрации;

выполняет функции руководителя рабочей группы по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

дает поручения по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации рабочей группе и уполномоченному структурному подразделению по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации.

## 3. Рабочая группа по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации

3.1. Рабочая группа по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации (далее – рабочая группа) является коллегиальным органом.

3.2. В состав рабочей группы входят председатель рабочей группы, заместитель председателя рабочей группы, ответственный секретарь рабочей группы, члены рабочей группы. Численный и персональный состав рабочей группы утверждается приказом администрации.

3.3. В состав рабочей группы включаются заместитель руководителя администрации, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации, заместитель руководителя администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области – начальник контрольно-ревизионного управления и руководители структурных подразделений администрации: начальник информационно-аналитического управления – ситуационного центра Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, начальник управления информационного обеспечения деятельности Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, начальник управления проектной деятельности, начальник управления по профилактике коррупционных и иных правонарушений, начальник хозяйственного управления, помощник Губернатора Брянской области отдела помощников Губернатора Брянской

области, начальник отдела государственной службы управления государственной службы и кадров, начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров, начальник отдела делопроизводства, начальник отдела писем и приема граждан, начальник отдела финансов, бухгалтерского учета и отчетности, начальник отдела информационных технологий. По решению руководителя администрации в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3.4. Председателем рабочей группы является заместитель руководителя администрации, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации.

3.5. Ответственный секретарь осуществляет подготовку к заседаниям рабочей группы и ведет протоколы заседаний рабочей группы, а также контролирует исполнение решений рабочей группы структурными подразделениями администрации.

3.6. Рабочая группа проводит заседания по мере необходимости или по решению председателя рабочей группы.

3.7. Заседание рабочей группы считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины от общего числа ее членов.

Решения рабочей группы принимаются открытым голосованием простым большинством голосов от общего числа присутствующих членов рабочей группы. При равенстве голосов решающим является голос председателя рабочей группы. Члены рабочей группы не вправе воздержаться от голосования.

3.8. Голосование может проводиться заочно путем визирования листа заочного голосования. Лист заочного голосования должен содержать визы не менее 50 процентов от общего числа членов рабочей группы.

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

3.10. Рабочая группа:

осуществляет координацию работы по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

формирует и утверждает планы работ по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

рассматривает информацию о ходе внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ «дорожной карты»;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов и Стандартов клиенто-

центричности в администрации, формирует протокол разногласий и передает его руководителю администрации для принятия руководящего решения;

принимает решения по вопросам внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации, обязательные для исполнения структурными подразделениями администрации;

рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в «дорожную карту»;

представляет руководителю администрации доклады о ходе внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации.

#### 4. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в администрации

4.1. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации (далее – уполномоченное подразделение) является управление государственной службы и кадров, являющееся структурным подразделением администрации.

4.2. Уполномоченное подразделение:

обеспечивает методологическое сопровождение внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности;

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности;

обеспечивает деятельность рабочей группы;

обеспечивает исполнение решений рабочей группы;

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

является администратором «дорожной карты»;

подготавливает предложения по внесению изменений в «дорожную карту»;

формирует и направляет на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в части кадровых процессов администрации.

#### 5. Профильные структурные подразделения администрации

5.1. Профильными структурными подразделениями администрации являются структурные подразделения администрации, которые реализуют мероприятия «дорожной карты».

5.2. Профильные структурные подразделения администрации:

непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации в части, касающейся их направления деятельности;

обеспечивают исполнение решений рабочей группы;  
представляют в рабочую группу предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации;

формируют и направляют на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в администрации.

## 6. Структурные подразделения администрации

6.1. Структурные подразделения администрации, которые реализуют полномочия администрации:

исполняют решения рабочей группы;

исполняют поручения руководителя администрации;

непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в части, касающейся осуществления деятельности структурного подразделения;

предоставляют рабочей группе и уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в администрации;

формируют и направляют на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и Стандартов клиентоцентричности в части, касающейся осуществления деятельности структурного подразделения;

представляют в рабочую группу и уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в администрации;

выносят на рассмотрение рабочей группы вопросы в инициативном порядке.