



ДЕПАРТАМЕНТ ФИНАНСОВ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

29.03.2024г.

№ 45

г. Брянск

Об утверждении организационной модели развития клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области

С целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области, утвержденного приказом департамента финансов Брянской области от 21 ноября 2023 года №149 «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую организационную модель развития клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области.
2. Дополнить должностные регламенты первого заместителя директора департамента, заместителей директора департамента, начальников отделов департамента пунктом: «обеспечивает внедрение принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций».
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель Губернатора
Брянской области

Г.В. Петушкова

Утверждена
приказом департамента финансов
Брянской области
от 29.03.2024. № 45

Организационная модель
внедрения принципов клиентоцентричности
в департаменте финансов Брянской области

Организационная модель развития клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области (далее – департамент) определяет перечень участников внедрения принципов клиентоцентричности в департаменте и их функции.

I. Руководитель департамента

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

II. Заместитель директора департамента по внедрению принципов клиентоцентричности

2. Заместитель директора департамента, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в департаменте (далее – куратор), назначается руководителем департамента.

3. Куратор:

6) 1) организует работу по подготовке и реализации Плана мероприятий;

7) осуществляет управление реализацией Плана мероприятий, обеспечивая выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек ответственными исполнителями;

8) осуществляет мониторинг и контроль реализации Плана мероприятий;

9) запрашивает у ответственных исполнителей Плана мероприятий информационные и аналитические материалы о ходе реализации его мероприятий;

10) обеспечивает представление необходимой информации и материалов по запросу департамента экономической политики Брянской области;

11) обеспечивает учет в работе методических рекомендаций и указаний проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, проектного офиса Правительства Российской Федерации в сфере внедрения принципов клиентоцентричности (далее – Аналитический центр);

12) инициирует рассмотрение вопросов о ходе реализации Плана мероприятий и (или) его отдельных мероприятий на заседаниях рабочей группы;

13) инициирует внесение изменений в План мероприятий, а также вносит предложения по повышению эффективности деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности и реализации Плана мероприятий;

14) вносит предложения по установлению значения КПЭ для участников реализации Плана мероприятий руководителю департамента;

15) утверждает изменения по Плану мероприятий и (или) его отдельным мероприятиям, не влияющие на сроки и содержание его контрольных событий;

16) вносит для рассмотрения и утверждения на заседании рабочей группы предложения по кандидатуре администратора Плана мероприятий;

17) дает поручения и указания участникам Плана мероприятий в рамках его реализации, обеспечивает соблюдение исполнительской дисциплины;

18) взаимодействует с органами государственной власти и экспертными организациями по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении;

19) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением, нормативными правовыми актами и документами в указанной сфере деятельности.

20) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю департамента.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте

4. Рабочая группа по внедрению принципов клиентоцентричности в департаменте (далее – рабочая группа) является коллегиальным координационным органом, ответственным за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности, созданным решением руководителя департамента.

5. В состав рабочей группы включаются заместители руководителя департамента и начальники отделов департамента, начальник административного отдела, начальник информационно технического отдела, начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности, начальник правового отдела. По решению руководителя департамента в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Положение о рабочей группе, а также ее состав утверждается приказом руководителя департамента.

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 участниками проекта по внедрению принципов клиентоцентричности.

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:

21) осуществляет координацию работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность департамента (далее – деятельность по внедрению принципов клиентоцентричности)

22) рассматривает и одобряет проект Плана мероприятий;

23) утверждает Порядок проведения мониторинга реализации проектов, планов мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности;

24) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте;

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

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

27) 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;

28) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения участниками проекта по внедрению принципов клиентоцентричности рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

29) представляет руководителю департамента доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в департаменте

11. Уполномоченным структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в департаменте:

30) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;

31) координирует текущую работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

32) обеспечивает деятельность рабочей группы;

33) контролирует исполнение решений Рабочей группы;

34) проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами ведомства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних и внутренних клиентов;

35) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

36) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность департамента;

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

12. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в департаменте определяется приказом руководителя и осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Участники проекта по внедрению клиентоцентричности в департаменте

13. Участниками проекта по внедрению принципов клиентоцентричности являются структурные подразделения и работники

департамента, деятельность которых направлена на выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек (далее – участники реализации Плана мероприятий).

14. Участники реализации Плана мероприятий:

38) обеспечивают исполнение мероприятий, выполнение задач, достижение показателей и контрольных точек, предусмотренных Планом мероприятий и иными документами, формируемыми в рамках деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности, непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности, и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

39) обеспечивают исполнение решений рабочей группы;

40) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;

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

42) представляют куратору, рабочей группе информацию о ходе реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий, выполнении задач, достижение показателей и его контрольных точек;

43) осуществляют в части своей компетенции подготовку и представление необходимой информации и материалов по вопросам реализации Плана мероприятий и внедрения принципов клиентоцентричности по запросу департамента экономического развития Брянской области;

44) несут ответственность за достижение результатов, выполнение задач Плана мероприятий и (или) его отдельных мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек, а также за достоверность, актуальность и полноту представляемой информации о ходе его реализации, внедрении принципов клиентоцентричности;

45) обеспечивают размещение в системе информационного обеспечения деятельности участников реализации Плана мероприятий информации и материалов о ходе его выполнения, достижения его показателей и контрольных точек;

46) выполняют иные функции, предусмотренные настоящим Положением, нормативными правовыми актами и документами в указанной сфере деятельности.

15. Начальники отделов – руководители соответствующих блоков мероприятий Плана мероприятий в рамках выделенных зон ответственности организуют работу по выполнению Плана мероприятий, обеспечивают своевременность и качество его реализации, а также несут ответственность за достижение результатов и выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек.

16. Администратор:

47) осуществляет текущий контроль хода реализации Плана мероприятий, а также контроль своевременности представления информации и материалов о задачах Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек;

48) осуществляет эскалацию рисков и проблем реализации Плана мероприятий на уровень куратора, рабочей группы;

49) направляет куратору предложения по обеспечению своевременного достижения общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек;

50) участвует в организации и осуществления руководства процессами планирования, управления изменениями, контроля реализации и завершения Плана мероприятий;

51) осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим положением и решениями рабочей группы.

52) Участники реализации Плана мероприятий, Администратор в ходе реализации Плана мероприятий при необходимости могут предложить провести корректирующие мероприятия, внести изменения в План мероприятий.

53) Пересмотр и внесение изменений в План мероприятий, план-график контрольных событий, состав рабочей группы осуществляются в порядке, предусмотренном для их утверждения.

VI. Система информационного обеспечения деятельности участников проекта по внедрению принципов клиентоцентричности в департаменте

17. Для информационного обеспечения деятельности участников проекта по внедрению принципов клиентоцентричности, рабочей группы, куратора, руководителя департамента в департаменте используется система информационного обеспечения (далее – система).

18. В системе размещаются:

54) План мероприятий, а также материалы, подготовленные по результатам его исполнения и (или) отдельных его мероприятий;

55) информационно-аналитические и методические материалы, а также рекомендации и указания проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, Аналитического центра;

56) материалы, подлежащие рассмотрению на очередном заседании рабочей группы, а также результаты их рассмотрения;

57) результаты мониторинга реализации Плана мероприятий, информация и материалы о достижениях его показателей и контрольных точек.

19. Отдел информационных технологий обеспечивает создание и сопровождение системы.