



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

22.09.2023

№ 1666

г. Новосибирск

Об утверждении Организационной модели внедрения клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:
 - 1) Организационную модель внедрения клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области;
 - 2) состав Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области;
 - 3) положение о Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области.
2. Функции уполномоченного структурного подразделения по внедрению клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области, включая организационно-техническое обеспечение деятельности Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области, возложить на управление комплексного анализа и социального проектирования министерства труда и социального развития Новосибирской области.
3. Ответственным за внедрение в кадровой работе министерства труда и социального развития Новосибирской области принципов и стандартов клиентоцентричности назначить Юрищева Эдуарда Викторовича, начальника

управления организационно-кадровой работы министерства труда и социального развития Новосибирской области.

4. Функции общественно-делового совета возложить на Общественный совет при министерстве труда и социального развития Новосибирской области.

5. Руководителям организаций, подведомственных министерству труда и социального развития Новосибирской области, до 10.10.2023 определить должностных лиц из числа руководящего состава, ответственных за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельности организаций.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра труда и социального развития Новосибирской области Москалеву Е.М.

Временно исполняющая
обязанности министра



Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от «22» 09.2023 № 1666

**Организационная модель внедрения клиентоцентричности в министерстве
труда и социального развития Новосибирской области**

Организационная модель развития клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Организационная модель, министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в министерстве и их функции.

I. Министр труда и социального развития Новосибирской области

1. Министр труда и социального развития Новосибирской области (далее – министр):

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, оформленные Рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Рабочая группа) в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;
- 4) утверждает внесение изменений в Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность министерства;
- 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

II. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности

2. Заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области (далее – заместитель министра), ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве, назначается приказом министерства.

3. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в министерстве;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру;
- 3) выполняет функции председателя Рабочей группы;
- 4) дает поручения Рабочей группе и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области

4. Рабочая группа является коллегиальным органом, ее состав утверждается приказом министерства.

5. В состав Рабочей группы включаются:
первый заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области;

заместители министра;

начальник планово-финансового управления;

начальник правового управления;

начальник управления государственных закупок и учета;

начальник управления занятости населения;

начальник управления комплексного анализа и социального проектирования;

начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов;

начальник управления организации социальных выплат;

начальник управления организационно-кадровой работы;

начальник управления семейной политики и защиты прав детей;

начальник управления труда;

начальник отдела внутриведомственного контроля;

начальник отдела кадровой работы управления организационно-кадровой работы;

начальник отдела персонифицированного учета и взаимодействия с информационными системами управления организации социальных выплат;

представитель отдела компьютерных систем и отдела сопровождения программного обеспечения государственного казенного учреждения Новосибирской области «Соцтехсервис».

В состав рабочей группы могут быть включены представители областных исполнительных органов Новосибирской области, негосударственных организаций.

6. Председателем Рабочей группы является первый заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области. Заместителем председателя Рабочей группы является заместитель министра.

7. Секретарь Рабочей группы осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы, ведет протоколы заседаний, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы заместителями министра, структурными подразделениями министерства.

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 министерстве;
- 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 министерстве;
- 5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве, 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 министерства и исполнительным органом Рабочей группы;
- 7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность министерства;
- 8) представляет министру доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в министерстве

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение министерства, которое:

- 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 удовлетворенности основными функциями и услугами министерства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- 6) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;
- 7) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность министерства;
- 8) подготавливает предложения по внесению изменений в Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность министерства.

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

13. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в министерстве назначается приказом министерства.

V. Профильные структурные подразделения министерства

14. Профильными структурными подразделениями министерства являются структурные подразделения министерства, которые реализуют полномочия министерства по отдельным направлениям деятельности.

15. Профильные структурные подразделения министерства:

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. Отдел кадровой работы управления организационно-кадровой работы

16. Отдел кадровой работы управления организационно-кадровой работы является структурным подразделением министерства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри министерства.

17. Отдел кадровой работы управления организационно-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 министерства.

VII. Организации, подведомственные министерству

18. Организации, подведомственные министерству:

1) исполняют решения Рабочей группы;

2) исполняют поручения министра;

3) представляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в организациях;

4) представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в организациях;

5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VIII. Общественно-деловой совет

19. Общественно-деловой совет является коллегиальным консультативно-совещательным органом.

20. 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.

21. 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 министерстве.

22. На основании приказа министерства функции Общественно-делового совета могут быть возложены на существующие консультативные или совещательные органы министерства.

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

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от «22» 09. 2023 № 1666

СОСТАВ

**Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности
в министерстве труда и социального развития Новосибирской области**

- | | |
|--------------------------------------|--|
| Москалева
Екатерина
Михайловна | – первый заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области, председатель Рабочей группы; |
| Машанов
Владимир
Александрович | – заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области, заместитель председателя Рабочей группы; |
| Попова
Анна Владимировна | – заместитель начальника управления - начальник отдела стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства труда и социального развития Новосибирской области, секретарь Рабочей группы<1>; |
| Потапова
Ольга Рамильевна | – заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области; |
| Бессонова
Юлия Валерьевна | – заместитель начальника отдела опеки и попечительства управления семейной политики и защиты прав детей министерства труда и социального развития Новосибирской области; |
| Губко
Галина
Александровна | – начальник отдела сопровождения программного обеспечения государственного казенного учреждения Новосибирской области «Соцтехсервис» (по согласованию); |
| Дмитриенко
Ирина Ивановна | – начальник управления труда министерства труда и социального развития Новосибирской области; |

- Журин
Дмитрий
Валентинович – начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Захаров
Александр Иванович – заместитель начальника отдела компьютерных систем государственного казенного учреждения Новосибирской области «Соцтехсервис» (по согласованию);
- Клестова
Инна Анатольевна – начальник отдела внутриведомственного контроля министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Кузьмина
Наталья Леонидовна – начальник управления семейной политики и защиты прав детей министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Лаврова
Ольга Игоревна – начальник управления занятости населения министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Мальцева
Татьяна
Александровна – начальник управления организации социальных выплат министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Мезюха
Александр
Леонидович – начальник управления государственных закупок и учета министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Нарубина
Ева Владимировна – начальник правового управления министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Покровская
Наталья Михайловна – начальник отдела кадровой работы управления организационно-кадровой работы министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Романенко
Руслан Владимирович – начальник планово-финансового управления министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Савченко
Татьяна
Александровна – начальник управления комплексного анализа и социального проектирования министерства труда и социального развития Новосибирской области;

- Сальникова
Мария Юрьевна — заместитель начальника отдела учета и отчетности управления государственных закупок и учета министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Шинтяпина
Виктория Михайловна — начальник отдела персонифицированного учета и взаимодействия с информационными системами управления организации социальных выплат министерства труда и социального развития Новосибирской области;
- Юрищев
Эдуард Викторович — начальник управления организационно-кадровой работы министерства труда и социального развития Новосибирской области.

<1> - в период временного отсутствия Поповой Анны Владимировны, заместителя начальника управления - начальника отдела стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства труда и социального развития Новосибирской области, секретаря Рабочей группы, ввести в состав комиссии Середу Елену Валерьевну, консультанта отдела стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства труда и социального развития Новосибирской области.

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от «22» 09. 2023 № 1666

ПОЛОЖЕНИЕ
о Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности
в министерстве труда и социального развития Новосибирской области

1. Настоящее Положение определяет статус, а также базовые положения функционирования Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее — Рабочая группа), действующей в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, уставом Новосибирской области, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, настоящим Положением.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее — министерство), его подведомственных учреждений при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, в том числе, посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

1) комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений министерства с иными органами исполнительной власти, а также гражданами, субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности в сфере установленных функций министерства;

2) практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность министерства, его подведомственных учреждений;

3) разработки предложений и определения приоритетных проектов министерства по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, его подведомственных учреждений.

4. Основными задачами функционирования Рабочей группы являются:

1) разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, его подведомственных учреждений;

2) утверждение Плана мероприятий Рабочей группы и «дорожных карт» реализации приоритетных проектов министерства по внедрению принципов клиентоцентричности (далее – приоритетные проекты);

3) утверждение Регламента взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций министерства;

4) обеспечение мониторинга хода реализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, его подведомственных организаций, а также ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, представленной в установленном порядке структурными подразделениями министерства, подведомственными ему учреждениями;

5) обеспечение контроля за ходом реализации приоритетных проектов, а также разработка предложений по актуализации их перечня;

6) обеспечение контроля хода реализации и актуализации Плана мероприятий Рабочей группы;

7) разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций министерства;

8) обеспечение проведения программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в деятельность министерства;

9) выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, региональные нормативные правовые акты и нормативные правовые акты министерства в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций министерства;

10) обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность министерства, его подведомственных учреждений;

11) выработка и принятие иных решений для достижения целей формирования Рабочей группы.

5. Взаимодействие членов Рабочей группы осуществляется в соответствии с утвержденным Регламентом взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций министерства.

6. Рабочая группа формируется в составе председателя Рабочей группы, заместителя председателя Рабочей группы, секретаря Рабочей группы, а также членов Рабочей группы. Организационно-техническое обеспечение деятельности Рабочей группы, а также экспертно-методологическое и информационно-аналитическое сопровождение процессов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства осуществляет управление

комплексного анализа и социального проектирования министерства.

7. В состав Рабочей группы входят:

- первый заместитель министра труда и социального развития Новосибирской области;
- заместители министра;
- начальник планово-финансового управления;
- начальник правового управления;
- начальник управления государственных закупок и учета;
- начальник управления занятости населения;
- начальник управления комплексного анализа и социального проектирования;
- начальник управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов;
- начальник управления организации социальных выплат;
- начальник управления организационно-кадровой работы;
- начальник управления семейной политики и защиты прав детей;
- начальник управления труда;
- начальник отдела внутриведомственного контроля;
- начальник отдела кадровой работы управления организационно-кадровой работы;
- начальник отдела персонифицированного учета и взаимодействия с информационными системами управления организации социальных выплат;
- представитель отдела компьютерных систем и отдела сопровождения программного обеспечения казенного учреждения Новосибирской области «Соцтехсервис».

В состав рабочей группы могут быть включены представители областных исполнительных органов Новосибирской области, негосударственных организаций.

8. Члены Рабочей группы принимают участие в ее работе на общественных началах.

9. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования Рабочей группы в соответствии с решением Рабочей группы и в порядке, определенном Регламентом взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций министерства, могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты Рабочей группы.

10. Секретарь осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы заместителями министра, структурными подразделениями министерства.

11. Решения Рабочей группы принимаются в рамках проведения заседаний 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 или дистанционной

форме с обязательным ведением аудиозаписи заседания. Заседания Рабочей группы проводятся по мере необходимости (но не реже одного раза в месяц) или по решению председателя Рабочей группы.

13. Председатель Рабочей группы, а в случае его отсутствия – заместитель председателя Рабочей группы, определяет время и место (в случае проведения очного заседания Рабочей группы) проведения заседания Рабочей группы, а также утверждает повестку заседания Рабочей группы. Члены Рабочей группы вправе вносить предложения по включению дополнительных вопросов в повестку заседания Рабочей группы. Решение о включении дополнительных вопросов в повестку заседания Рабочей группы принимается на основе консенсуса или простым большинством голосов членов Рабочей группы, присутствующих на заседании рабочей группы.

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 в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота. Разногласия, возникающие при принятии решений Рабочей группы, устраняются посредством проведения согласительных совещаний.

16. Рабочая группа для достижения целей ее формирования имеет право:

а) 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;

б) 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;

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