



ПРАВИТЕЛЬСТВО
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ – КУЗБАССА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 3 октября 2023 г. № 652
г. Кемерово

**О создании координационного совета по внедрению
принципов и стандартов клиентоцентричности
в государственное управление**

В целях реализации распоряжения Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 16.03.2023 № 155-р «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности», координации и выработки совместных решений по вопросам достижения ключевых показателей внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, организации работы с жизненными ситуациями Правительство Кемеровской области – Кузбасса **п о с т а н о в л я е т**:

1. Создать координационный совет по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление.
2. Утвердить прилагаемое Положение о координационном совете по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление.
3. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министра промышленности и торговли Кузбасса Старосвета Л.В.

Первый заместитель
председателя Правительства
Кемеровской области – Кузбасса –
министр финансов Кузбасса



И.Ю. Малахов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Кемеровской области – Кузбасса
от 3 октября 2023 г. № 652

ПОЛОЖЕНИЕ
о координационном совете по внедрению
принципов и стандартов клиентоцентричности
в государственное управление

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о координационном совете по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление (далее соответственно – Положение, координационный совет) определяет цели, задачи и полномочия координационного совета, порядок организации и обеспечения его деятельности.

1.2. Координационный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, а также инициативой «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, государственной программой Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316, нормативными правовыми актами Кемеровской области – Кузбасса и настоящим Положением.

1.3. Координационный совет является коллегиальным совещательным органом, созданным для обеспечения эффективного взаимодействия исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса и их подведомственных организаций, муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса и их подведомственных организаций в целях выработки совместных решений по вопросам достижения ключевых показателей реализации инициативы «Государство для людей», организации работы с жизненными ситуациями.

2. Цель, задачи и полномочия координационного совета

2.1. Целью создания координационного совета является обеспечение выработки, согласования и утверждения решений по вопросам:

а) внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса, их подведомственных организаций;

б) формирования и обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности перечня жизненных ситуаций, входящих в него функций, услуг (сервисов);

в) реализации планов-графиков («дорожных карт») и иных документов, направленных на обеспечение соответствия государственных функций, услуг (сервисов) принципам и стандартам клиентоцентричности;

г) другим вопросам в рамках предоставленных полномочий для достижения целей создания и выполнения задач координационного совета.

2.2. Основными задачами координационного совета являются:

а) обеспечение согласованных действий членов координационного совета, в том числе в рамках организации работы по совершенствованию (доработке) функций, услуг (сервисов), выполняемых (оказываемых) в соответствии с жизненными ситуациями;

б) осуществление контроля реализации планов-графиков («дорожных карт») по жизненным ситуациям и иных документов, направленных на обеспечение соответствия государственных функций, услуг (сервисов) принципам и стандартам клиентоцентричности;

в) реализация планов-графиков («дорожных карт») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности;

г) выработка решений по вопросам обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности деятельности исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса, их подведомственных организаций;

д) выработка и принятие иных решений для достижения целей создания и выполнения задач координационного совета.

2.3. Координационный совет для выполнения возложенных на него задач:

а) рассматривает результаты деятельности членов координационного совета, принимает в пределах своей компетенции решения, а также разрабатывает предложения, направленные на обеспечение его деятельности;

б) утверждает перечень жизненных ситуаций, входящие в него функции, услуги (сервисы) и ответственных за обеспечение их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности;

в) согласовывает планы-графики («дорожные карты») по жизненным ситуациям, в том числе сроки и ответственных за реализацию указанных в них мероприятий;

г) заслушивает отчеты ответственных о ходе реализации планов-графиков («дорожных карт») по жизненным ситуациям, доработке функций, услуг (сервисов);

д) согласовывает планы-графики («дорожные карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, форму отчета о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность

исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса, их подведомственных организаций;

е) рассматривает на заседаниях результаты деятельности рабочих групп при координационном совете, созданных для работы с жизненными ситуациями.

2.4. Координационный совет имеет право:

а) запрашивать у членов координационного совета материалы и информацию по вопросам, отнесенным к реализации его целей и задач;

б) создавать рабочие группы по направлениям своей деятельности, в том числе для обеспечения детального экспертного анализа каждой жизненной ситуации из числа включенных в перечень жизненных ситуаций;

в) привлекать к деятельности координационного совета, в том числе в составе его рабочих групп, специалистов, экспертов и экспертные организации, научно-исследовательские и образовательные учреждения, органы местного самоуправления, иные организации и общественные объединения.

3. Состав координационного совета, организация и обеспечение его деятельности

3.1. Координационный совет состоит из руководителя координационного совета, заместителей руководителя и иных членов координационного совета.

Персональный состав координационного совета утверждается его руководителем.

Руководителем координационного совета является заместитель высшего должностного лица Кемеровской области – Кузбасса, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности.

В состав координационного совета входят представители исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных им организаций, представители органов государственной власти Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию), иных государственных органов Кемеровской области – Кузбасса (по согласованию), представители общественных объединений (по согласованию), организаций социальной сферы (по согласованию).

В работе координационного совета принимает участие главный консультант комитета по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса, являющийся секретарем координационного совета, не входящий в его состав.

3.2. Руководитель координационного совета:

а) утверждает персональный состав координационного совета;

б) руководит деятельностью координационного совета и несет ответственность за выполнение возложенных на него задач;

в) утверждает планы-графики («дорожные карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, форму отчета о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса, их подведомственных организаций;

г) представляет информацию по вопросам, связанным с деятельностью координационного совета;

д) проводит заседания координационного совета.

В случае отсутствия руководителя координационного совета его полномочия осуществляет заместитель руководителя.

3.3. Члены координационного совета:

а) участвуют в заседании, а также в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции координационного совета;

б) вносят предложения о включении в повестку дня заседания координационного совета вопросов, относящихся к его компетенции;

в) организуют подготовку и представление информации руководителю координационного совета (его заместителю) о ходе реализации планов-графиков («дорожных карт») и иных документов, направленных на обеспечение соответствия государственных функций, услуг (сервисов) принципам и стандартам клиентоцентричности, информируют о невозможности их своевременного выполнения.

3.4. Взаимодействие членов координационного совета осуществляется с использованием системы электронного документооборота, электронной почты.

3.5. Заседания координационного совета проводятся по решению руководителя и (или) его заместителя по мере необходимости.

3.6. Заседания координационного совета проводятся в очной форме, в том числе с использованием видео-конференц-связи, или в форме заочного голосования.

3.7. Уведомление о дате, времени, форме проведения заседания координационного совета, повестка заседания направляются секретарем членам координационного совета в порядке, предусмотренном пунктом 3.4 настоящего Положения, не позднее чем за 4 рабочих дня до планируемой даты проведения заседания координационного совета.

3.8. Материалы, подлежащие рассмотрению на заседании координационного совета, направляются секретарем членам координационного совета в порядке, предусмотренном пунктом 3.4 настоящего Положения, не позднее чем за 2 рабочих дня до планируемой даты проведения заседания координационного совета.

3.9. Решения координационного совета принимаются путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании членов координационного совета, оформляются протоколом заседания координационного совета.

Заочное голосование осуществляется путем направления секретарем в адрес каждого члена координационного совета протокола заседания координационного совета. Заочное голосование проводится в течение 3 рабочих дней, включая день проведения заседания координационного совета. Протоколы заседания координационного совета, поступившие по истечении указанного срока, при подсчете голосов и определении результатов заочного голосования не учитываются. Результаты заочного голосования доводятся секретарем до членов координационного совета в течение 3 рабочих дней.

3.10. Протокол заседания координационного совета подписывается руководителем, а в его отсутствие – заместителем руководителя координационного совета.

3.11. Организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности координационного совета осуществляет комитет по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса.