



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

02.04.2024

№ 49

г. Екатеринбург

**О рабочей группе Министерства инвестиций и развития
Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

В целях реализации организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области, утвержденной приказом Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 15.03.2024 № 34 «Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать рабочую группу Министерства инвестиций и развития Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности.

2. Утвердить:

1) Положение о рабочей группе Министерства инвестиций и развития Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности (прилагается);

2) состав рабочей группы Министерства инвестиций и развития Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности (прилагается).

3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) и разместить на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mir.midural.ru).

Министр

В.В. Третьяков

УТВЕРЖДЕНО

приказом Министерства инвестиций
и развития Свердловской области

от 02.04.2024 № 49

«О рабочей группе Министерства
инвестиций и развития Свердловской
области по внедрению Стандартов
клиентоцентричности»

ПОЛОЖЕНИЕ**о рабочей группе Министерства инвестиций и развития
Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности рабочей группы Министерства инвестиций и развития Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности (далее – рабочая группа) в рамках перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р.

2. Рабочая группа является коллегиальным органом.

3. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, нормативными правовыми актами Министерства инвестиций и развития Свердловской области, а также настоящим Положением.

4. Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство), а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

1) реализации мероприятий, необходимых для внедрения Стандарта «Государство для людей», Стандарта «Государство для бизнеса», Стандарта для внутреннего клиента, предусмотренных Планом мероприятий («дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве, утвержденным приказом Министерства от 20.09.2023 № 149 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области» (далее – План мероприятий («дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве);

2) разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве.

5. Основными функциями рабочей группы являются:

1) формирование предложений по внесению изменений в План мероприятий («дорожную карту») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (при необходимости);

2) рассмотрение отчетов от структурных подразделений Министерства о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

3) рассмотрение и согласование результатов выполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве;

4) рассмотрение и снятие разногласий, возникших в ходе выполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве;

5) в случае невозможности урегулирования разногласий, возникших в ходе выполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве, формирование протокола разногласий и передача его Министру инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министр) для принятия руководящего решения;

6) принятие решений по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательных для исполнения структурными подразделениями Министерства и членами рабочей группы;

7) формирование сводного перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве;

8) формирование для представления Министру сводных отчетов о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве.

6. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы (Заместитель Министра, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Министерстве), заместители руководителя рабочей группы, секретарь рабочей группы и члены рабочей группы.

7. Руководитель рабочей группы:

1) организует и координирует деятельность рабочей группы;

2) принимает решение о проведении заседания рабочей группы и назначает дату, время и место проведения заседания рабочей группы (в том числе с возможностью использования дистанционного формата в виде видео-конференц-связи);

3) принимает решение о приглашении на заседание рабочей группы, в том числе по предложениям членов рабочей группы, представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

4) утверждает повестку дня заседания рабочей группы;

5) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку дня заседания рабочей группы;

6) проводит заседание рабочей группы;

7) подписывает протокол заседания рабочей группы;

8) дает поручения членам рабочей группы;

9) контролирует исполнение решений рабочей группы.

8. В случае отсутствия руководителя рабочей группы его функции исполняет один из заместителей руководителя рабочей группы по поручению руководителя рабочей группы.

9. Секретарь рабочей группы:

1) формирует повестку дня заседания рабочей группы и представляет ее на утверждение руководителю рабочей группы;

2) информирует членов рабочей группы о дате, времени и месте проведения заседания рабочей группы (в том числе с возможностью использования дистанционного формата в виде видео-конференц-связи), а также направляет повестку дня заседания рабочей группы и материалы к заседанию;

3) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку дня заседания рабочей группы;

4) ведет протокол заседания рабочей группы;

5) оформляет протокол заседания рабочей группы и представляет его председательствовавшему на заседании рабочей группы для подписания;

6) направляет подписанный протокол заседания рабочей группы в порядке информирования членам рабочей группы и Министру.

10. Члены рабочей группы:

1) вносят предложения о включении в повестку дня заседания рабочей группы вопросов, относящихся к компетенции рабочей группы, а также предложения по приглашениям на заседание рабочей группы представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

2) участвуют в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции рабочей группы;

3) участвуют в заседании рабочей группы;

4) высказывают мнение по существу обсуждаемых на заседании рабочей группы вопросов, замечания и предложения по проектам решений, принимаемых на заседании рабочей группы;

5) принимают решения по вопросам повестки дня заседания рабочей группы.

11. Член рабочей группы, отсутствующий на ее заседании, вправе изложить в письменной форме мнение по вопросам повестки дня заседания рабочей группы и не позднее 1 рабочего дня до заседания рабочей группы направить его секретарю рабочей группы.

Мнение отсутствующего члена рабочей группы рассматривается на заседании рабочей группы и приобщается к протоколу заседания рабочей группы в качестве его неотъемлемой части.

12. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости (но не реже 1 раза в полугодие).

13. Заседание рабочей группы проводится в очной форме (в том числе с возможностью использования дистанционного формата в виде видео-конференц-связи) по решению руководителя рабочей группы.

14. Решения рабочей группы принимаются по итогам общего голосования простым большинством голосов членов рабочей группы, принявших участие в заседании (присутствующих на заседании) рабочей группы.

При равенстве голосов членов рабочей группы решающим является голос председательствующего на заседании рабочей группы.

15. Рабочая группа правомочна принимать решения, если на ее заседании присутствует не менее половины членов рабочей группы.

16. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы не позднее 5 рабочих дней с даты проведения соответствующего заседания рабочей группы, который подписывается лицом, председательствовавшим на заседании рабочей группы.

17. Протоколы заседаний рабочей группы доводятся до сведения членов рабочей группы и Министра.

18. Контроль исполнения принятых решений рабочей группы осуществляется путем рассмотрения вопроса на очередном заседании рабочей группы с принятием по нему соответствующих решений при необходимости.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства инвестиций
и развития Свердловской области
от 02.04.2024 № 49
«О рабочей группе Министерства
инвестиций и развития Свердловской
области по внедрению Стандартов
клиентоцентричности»

СОСТАВ
рабочей группы Министерства инвестиций и развития
Свердловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

- | | | |
|----|-------------------------------------|---|
| 1. | Хлыбова Елена Александровна | – Заместитель Министра инвестиций и развития Свердловской области, руководитель-рабочей группы |
| 2. | Сосновских Сергей Александрович | – Заместитель Министра инвестиций и развития Свердловской области, заместитель руководителя рабочей группы |
| 3. | Тиханов Евгений Александрович | – Заместитель Министра инвестиций и развития Свердловской области, заместитель руководителя-рабочей группы |
| 4. | Блошенко Александр Александрович | – заместитель начальника отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области, секретарь рабочей группы |

Члены рабочей группы:

- | | | |
|----|------------------------------|--|
| 5. | Баранова Ирина Викторовна | – начальник отдела государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства инвестиций и развития Свердловской области |
|----|------------------------------|--|

6. Бахарева
Ксения Анатольевна – начальник отдела инвестиционной политики Министерства инвестиций и развития Свердловской области
7. Боровков
Павел Сергеевич – начальник отдела государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов Министерства инвестиций и развития Свердловской области
8. Гамилова
Анастасия Андреевна – начальник отдела анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства инвестиций и развития Свердловской области
9. Иканина
Наталья Александровна – начальник отдела территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства инвестиций и развития Свердловской области
10. Кашина
Мария Евгеньевна – начальник отдела развития государственно-частного партнерства Министерства инвестиций и развития Свердловской области
11. Михайлова
Анна Александровна – начальник отдела правового обеспечения Министерства инвестиций и развития Свердловской области
12. Родионова
Людмила Владимировна – начальник отдела развития малого и среднего предпринимательства Министерства инвестиций и развития Свердловской области
13. Скоринова
Елена Владимировна – начальник отдела продвижения инвестиционного потенциала Министерства инвестиций и развития Свердловской области
14. Черепанова
Юлия Геннадьевна – начальник финансово-экономического отдела – главный бухгалтер Министерства инвестиций и развития Свердловской области