

КОМИТЕТ ПО ТУРИЗМУ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

12 января 2024 г.

№ 16

Мурманск

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Комитете по туризму Мурманской области

В соответствии с Распоряжением Губернатора Мурманской области от 29.09.2023 № 298-РГ «О внедрении стандартов и принципов клиентоцентричности в Мурманской области», в целях повышения качества работы в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», а также обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Комитета по туризму Мурманской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Комитете по туризму Мурманской области согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Председатель
Комитета по туризму
Мурманской области**



А.В. Елисеев

**Организационная модель
внедрения клиентоцентричности в
Комитете по туризму Мурманской области**

Организационная модель развития клиентоцентричности в Комитете по туризму Мурманской области (далее – Комитет) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в ведомстве и их функции.

I. Руководитель Комитета

1. Руководитель Комитета:
 - 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в ведомстве;
 - 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
 - 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в ведомстве;
 - 4) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в ведомстве.

II. Заместитель руководителя Комитета, ответственный за внедрение клиентоцентричности в ведомстве

2. Заместитель руководителя Комитета, ответственный за внедрение клиентоцентричности в ведомстве, назначается руководителем ведомства.
3. Заместитель руководителя Комитета по внедрению клиентоцентричности:
 - 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Комитете;
 - 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю Комитета;
 - 3) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
 - 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Комитете и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Комитете

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Комитете (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением руководителя Комитета.
5. В состав Рабочей группы включаются заместитель руководителя Комитета, ответственный за внедрение клиентоцентричности в ведомстве, руководители структурных подразделений Комитета, и специалисты Комитета. По решению руководителя Комитета в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.
6. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя Комитета, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Комитете;
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 структурными подразделениями Комитета;
8. Рабочая группа проводит заседания по мере необходимости (но не реже 1 раза в месяц) или по решению председателя Рабочей группы.
9. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.
10. Рабочая группа:
 - 1) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Комитете;
 - 2) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
 - 3) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Комитета;
 - 4) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Комитете, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;
 - 5) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями Комитета.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Комитете

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Комитете (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение, которое в соответствии с Положением о данном структурном подразделении:

- 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 удовлетворённости основными функциями и услугами ведомства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- 6) является администратором дорожной карты по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета;
- 7) подготавливает предложения по внесению изменений в дорожную карту по внедрению клиентоцентричности в деятельность Комитета;

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

13. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Комитете назначается по решению председателя Комитета на основании соответствующего приказа.

V. Профильные структурные подразделения Комитета

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

15. Профильные структурные подразделения Комитета:

- 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. Кадровая служба

16. Сектор государственного регулирования и развития туристской деятельности Комитета является структурным подразделением ведомства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри Комитета.

17. Сектор государственного регулирования и развития туристской деятельности Комитета:

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 Комитета.

VII. Подведомственные учреждения

18. Подведомственные учреждения Комитета:

1) исполняют решения Рабочей группы;

2) исполняют поручения руководителя Комитета;

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

4) представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях Комитета;

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