



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ КОМИ-ПЕРМЯЦКОГО ОКРУГА  
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

29.03.2024

№ 50-01-05-20

**Об утверждении  
организационной модели  
внедрения принципов  
клиентоцентричности  
в Министерстве по делам Коми-  
Пермяцкого округа Пермского  
края**

В рамках работы по федеральному проекту «Государство для людей», реализуемого в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», а также в целях исполнения пункта 1.1 Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края, утвержденного 30 августа 2023 г.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Глава Коми-Пермяцкого округа –  
министр Пермского края

А.В. Плотников

**УТВЕРЖДЕНА**

приказом Министерства по делам Коми-  
Пермяцкого округа Пермского края  
от 29.03.2024 №50-01-05-20

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ  
внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве по делам  
Коми-Пермяцкого округа Пермского края**

**1. Общие положения**

1.1. Организационная модель внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края (далее – Министерство) определяет перечень участников внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве и их функции.

1.2. Целью формирования организационной модели является соблюдение сроков достижения запланированных результатов, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, открытость и коллегиальность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия при внедрении принципов клиентоцентричности в Министерстве.

**2. Глава Коми-Пермяцкого округа - министр Пермского края**

2.1. Глава Коми-Пермяцкого округа - министр Пермского края (далее – Министр):

2.1.1. определяет политику и направления внедрения и применения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства;

2.1.2. утверждает План мероприятий («Дорожную карту») Министерства по внедрению стандартов клиентоцентричности (далее – Дорожная карта) и внесения изменений в Дорожную карту;

2.1.3. утверждает результаты по внедрению и применению принципов клиентоцентричности в Министерстве;

2.1.4. дает поручения по внедрению и применению принципов клиентоцентричности в Министерстве.

### **3. Уполномоченный сотрудник, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края**

3.1. Уполномоченный сотрудник, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в Министерстве (далее – уполномоченный сотрудник), назначается Министром.

3.2. Уполномоченный сотрудник Министерства:

3.2.1. контролирует процесс внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве;

3.2.2. координирует деятельность структурных подразделений Министерства по внедрению принципов клиентоцентричности и исполнение мероприятий Дорожной карты Министерства;

3.2.3. формирует и представляет отчет Министерства о результатах внедрения принципов клиентоцентричности в Министерство информационного развития и связи Пермского края;

3.2.4. вносит предложения Министру по принятию нормативных и правовых актов Министерства, необходимых для внедрения и применения принципов клиентоцентричности в Министерстве;

3.2.5. представляет Министру доклады о ходе реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве;

3.2.6. участвует в проведении мониторинга удовлетворенности функциями Министерства, в сборе, анализе и обработке обратной связи от внешних клиентов.

### **4. Структурные подразделения Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края**

4.1. Структурные подразделения Министерства:

4.1.1. непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

4.1.2. обеспечивают исполнение решений Министра;

4.1.3. готовят предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности.