



ПРИКАЗ

25.10.2023 444 №
Шупашкар хули

ПРИКАЗ

25.10.2023 № 444
г. Чебоксары

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности и утверждения состава рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики

В целях определения организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики (далее Минприроды Чувашии), п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственным за внедрение принципов клиентоцентричности и реализацию организационной модели внедрения клиентоцентричности в Минприроды Чувашии Николая Николаевича Охотина, заместителя министра Минприроды Чувашии.

2. Утвердить:

2.1. Организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики (Приложение 1).

2.2. Состав рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики (Приложение 2).

2.3. Состав Общественно-делового совета при Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики (Приложение 3).

3. Возложить ответственность за организацию работы по исполнению поручений, связанных с внедрением принципов клиентоцентричности в деятельность Минприроды Чувашии и реализацию организационной модели внедрения клиентоцентричности Минприроды Чувашии на отдел организационного и информационного обеспечения Минприроды Чувашии (Н.Н. Огонькова).

4. Участники Общественно 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 ведомстве (Приложение 4).

5. Пресс-секретарю министра О.М. Ивановой обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Минприроды Чувашии в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в течении 5 рабочих дней со дня, следующего за днем подписания настоящего приказа.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Э.Н. Бедердинов

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики (далее министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в министерстве и их функции.

I. Руководитель Минприроды Чувашии

1. Руководитель Минприроды Чувашии:
 - 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;
 - 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
 - 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;
 - 4) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
 - 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

II. Заместитель руководителя Минприроды Чувашии по внедрению клиентоцентричности

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

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Минприроды Чувашии

1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Минприроды Чувашии (далее – Рабочая группа) является коллегиальными органом, созданным решением министром Минприроды Чувашии.

2. В состав Рабочей группы включаются заместители министра Минприроды Чувашии и профильных структурных подразделений министерства, а также руководитель отдела правовой работы, руководитель ИТ-службы. По решению министра Минприроды Чувашии в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя Минприроды Чувашии, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве.

4. 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 профильными подразделениями министерства.

5. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в месяц.

6. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

7. 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 профильными подразделениями министерства и исполнительным органом Рабочей группы

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

8) представляет министру Минприроды Чувашии доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Минприроды Чувашии

1. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Минприроды Чувашии (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение Минприроды Чувашии, 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 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 ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.
2. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в министерстве осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Профильные подразделения ведомства

1. Профильными подразделениями министерства являются структурные подразделения министерства, которые реализуют полномочия министерства по отдельным направлениям деятельности.
2. Профильные 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. Структурные подразделения и подведомственные учреждения

1. Структурные подразделения и подведомственные учреждения ведомства:
 - 1) Исполняют решения Рабочей группы
 - 2) исполняют поручения руководителя министерства;
 - 3) предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в субъектах;
 - 4) представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в структурных подразделениях и подведомственных учреждениях;
 - 5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VII. Общественно-деловой совет

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

2. 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 по приглашению заместителя министра Минприроды Чувашии, ответственного за внедрение клиентоцентричности.

3. 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 ведомстве.

4. По решению министра Минприроды Чувашии функции общественно-делового совета могут быть возложены на существующие консультативные или совещательные органы ведомства.

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

**Состав рабочей группы по внедрению клиентоцентричности
в Министерстве природных ресурсов и экологии Чувашской Республики**

п/п	ФИО		
1	Охотин Николай Николаевич	председатель рабочей группы	заместитель министра природных ресурсов и экологии Чувашской Республики
2	Егорова Наталья Олеговна	член рабочей группы	начальник отдела правовой работы
3	Егоров Николай Ардальонович	член рабочей группы	заведующий сектором мобилизационной работы и обеспечения безопасности информации
4	Иванова Ольга Михайловна	член рабочей группы	пресс-секретарь министра
5	Радюков Сергей Владимирович	член рабочей группы	начальник отдела федерального государственного лесного контроля (надзора)
6	Александрова Евгения Юрьевна	член рабочей группы	начальник отдела водного хозяйства и природопользования
7	Куприянова Ирина Михайловна	член рабочей группы	заведующий сектором недропользования отдела водного хозяйства и природопользования
8	Хасанов Ильшат Минсалимович	член рабочей группы	начальник отдела охраны окружающей среды и регионального государственного

			экологического и геологического контроля (надзора)
9	Кузьмина Юлия Петровна	член рабочей группы	заведующий сектором по обращению с отходами отдела охраны окружающей среды и регионального государственного экологического и геологического контроля (надзора)
10	Павлов Анатолий Алексеевич	член рабочей группы	начальник отдела по охране, контролю и регулированию исполнительных объектов животного мира и среды их обитания
11	Седова Юлия Борисовна	член рабочей группы	начальник отдела государственного лесного реестра и арендных отношений
12	Полякова Надежда Павловна	член рабочей группы	начальник отдела лесопользования и воспроизводства лесов
13	Анатольев Андрей Владимирович	член рабочей группы	заведующий сектором охраны и защиты лесного фонда
14	Огонькова Надежда Николаевна	член рабочей группы	начальник отдела организационного и информационного обеспечения
15	Мулеева Кристина Андреевна	член рабочей группы, секретарь	главный специалист-эксперт отдела организационного и информационного обеспечения

Приложение 3
к приказу Министерства природных
ресурсов и экологии Чувашской Республики
от 25.10.2023 № 444

Состав
Общественно-делового совета при Министерстве природных ресурсов и экологии
Чувашской Республики

Александрова Ольга Сергеевна	-	директор Автономного учреждения Чувашской Республики «Научно-исследовательский институт экологии и природопользования» Министерства природных ресурсов и экологии Чувашской Республики
Никонорова Инна Витальевна	-	Председатель Чувашского республиканского отделения русского географического общества. Заведующая кафедрой физической географии и геоморфологии ФГБОУ ВО «ЧГУ им. Ульянова»
Димитриев Александр Вениаминович	-	Кандидат биологических наук, доцент кафедры природопользования и геоэкологии ФГБОУ ВО «ЧГУ им. Ульянова»

Состав
Общественного совета при Министерстве природных ресурсов и экологии
Чувашской Республики
(утвержден приказом Минприроды Чувашии от 22.12.2020 № 993 с изменениями
утвержденными приказом Минприроды Чувашии от 29.08.2022 № 529/1)

- | | |
|------------------------------|--|
| Автономов Алексей Николаевич | - представитель Чувашского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз садоводов России» |
| Алексеев Фёдор Станиславович | - председатель Совета Региональной экологической общественной организации «Зеленый город» Чувашской Республики |
| Быков Сергей Викторович | - представитель Чувашского Регионального Отделения Всероссийской Общественной Организации «Союз Добровольцев России» |
| Волкова Людмила Валентиновна | - представитель Чувашской региональной общественной организации «Ассоциация участников Федеральной программы подготовки управленческих кадров для отраслей народного хозяйства Российской Федерации «Развитие» |
| Гаврилов Олег Елизарович | - эксперт Чувашского республиканского отделения Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество» |
| Ельцов Артемий Валерианович | - представитель Чувашского республиканского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Деловая Россия» |
| Жоголев Фёдор Иванович | - председатель Чувашской республиканской общественной организации «Союз обществ охотников и рыболовов Чувашской Республики» |
| Миронов Андрей Александрович | - представитель регионального отделения в Чувашской Республике Общероссийской общественной организации «Российское гидрометеорологическое общество» |
| Солдатова Вера Александровна | - начальник центра сертификации профессиональных квалификаций Союза «Торгово-промышленная палата Чувашской Республики» |
| Шайкин Ванифатий Васильевич | - председатель комиссии по вопросам экономического развития, предпринимательства, транспорта и туризма Общественной палаты Чувашской Республики |