

Утверждаю  
приказом Министерства труда и  
социальной защиты  
Чувашской Республики  
от «31» 01 2024 г.

**Организационная модель  
внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в  
деятельность Министерства труда и социальной защиты Чувашской  
Республики**

Организационная модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – министерство) определяет перечень участников внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность министерства и их функции.

**I. Министр**

Министр:

определяет политику и направления внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – клиентоцентричность) в деятельность министерства; рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;

утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в деятельность министерства;

утверждает внесение изменений в план мероприятий («дорожную карту») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в министерстве (далее – дорожная карта);

дает поручения по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

**II. Заместитель министра труда и социальной защиты Чувашской  
Республики, ответственный за внедрение клиентоцентричности в  
деятельность министерства**

2.1. Заместитель министра труда и социальной защиты Чувашской Республики, ответственный за внедрение клиентоцентричности в деятельность министерства (далее – заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности), назначается министром.

2.2. Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности:

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в министерстве;

представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру;

выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Рабочая группа);

дает поручения Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности.

### III. Рабочая группа

3.1. Рабочая группа является коллегиальным органом, созданным решением министра.

3.2. В состав Рабочей группы включаются заместители министра и руководители структурных подразделений министерства. По решению министра в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3.3. Председателем Рабочей группы является заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности.

3.4. 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 структурными подразделениями министерства.

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

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

3.7. Рабочая группа:

формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности; рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий дорожной карты;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

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;

принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями министерства;

рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в дорожную карту;

представляет министру доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

### IV. Организации, подведомственные министерству

Организации, подведомственные министерству:

исполняют решения Рабочей группы;

исполняют поручения министра;

предоставляют Рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в организации;

представляют в Рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в организации;

выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.