



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ
ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАГС И АРХИВОВ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ГРАЖДАН АЙАЛГАНЫ БИЧИИР ЛЕ АРХИВТЕР
КЕРЕКТЕРИ ААЙЫНЧА КОМИТЕДИ
(АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН ЗАГС-ТЫНГ ЛЕ
АРХИВТЕР КОМИТЕДИ)

ПРИКАЗ

ЈАКАРУ

09.04.2024 № П-12-01/0022

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении организационной модели внедрения
клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского
состояния и архивов Республики Алтай**

В рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, в соответствии с распоряжением Правительства Республики Алтай от 17 октября 2023 № 643-р «Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Республике Алтай» и Планом мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай **приказываю:**

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай и состав рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель

Н.П. Антарадонова

УТВЕРЖДЕН
Приказом Комитета по делам записи
актов гражданского состояния и
архивов Республики Алтай
от « 9 » апреля 2024 г.
№ П-12-01/ 0002

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ
внедрения клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов
гражданского состояния и архивов Республики Алтай**

Организационная модель развития клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай (далее - Комитет) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Комитете и их функции.

I. Руководитель Комитета

1. Руководитель Комитета:
 - 1) является ответственным за внедрение клиентоцентричности в Комитете;
 - 2) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Комитете;
 - 3) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Комитете;
 - 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Комитете;
 - 5) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Комитете;
 - 6) утверждает внесение изменений в план мероприятий («Дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете;
 - 7) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Комитете.

II. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Комитете

2. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Комитете (далее – рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением председателя Комитета.
3. В состав рабочей группы включаются начальники отделов Комитета, специалист по кадрам Комитета и системный администратор Комитета. По решению председателя Комитета в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

4. Председателем рабочей группы является председатель Комитета, являющийся ответственным за внедрение клиентоцентричности в Комитете.

5. Председатель рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям рабочей группы и ведет протоколы заседаний рабочей группы, в также контролирует исполнение решений рабочей группы отделами Комитета.

6. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя рабочей группы по мере необходимости.

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

8. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Комитете;

3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожной карты» по внедрению стандартов клиентоцентричности;

4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Комитете;

5) 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.

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения отделами Комитета;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в план мероприятий («Дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете.

III. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Комитете

9. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Комитете является отдел правового обеспечения и организации государственной регистрации актов гражданского состояния (далее – уполномоченное подразделение).

10. Уполномоченное подразделение:

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 удовлетворенности основными функциями и услугами Комитета, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

6) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

7) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

8) подготавливает предложения по внесению изменений план мероприятий («Дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете.

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

IV. Отделы Комитета

12. Отделы Комитета реализуют полномочия Комитета по отдельным основным направлениям деятельности Комитета.

13. Отделы 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 отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

V. Структурные подразделения и подведомственные учреждения

14. Структурные подразделения и подведомственное Комитету казённое учреждение Республики Алтай «Государственный архив Республики Алтай» (далее – подведомственное учреждение):

1) исполняют решения рабочей группы;

2) исполняют поручения председателя Комитета;

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 подведомственном учреждении;

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

УТВЕРЖДЕН
Приказом Комитета по делам записи
актов гражданского состояния и
архивов Республики Алтай
от « 9 » сентября 2024 г.
№ П-12-01/ 6022

СОСТАВ
рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Комитете
по делам записи актов гражданского состояния и архивов
Республики Алтай

№ п/п	Членство в рабочей группе	Должность
1	Председатель рабочей группы	Председатель Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай (далее - Комитет)
2	Секретарь рабочей группы	Начальник отдела правового обеспечения и организации государственной регистрации актов гражданского состояния Комитета
3	Член рабочей группы	Начальник административно-финансового отдела Комитета
4	Член рабочей группы	Начальник отдела правового обеспечения и организации государственной регистрации актов гражданского состояния Комитета
5	Член рабочей группы	Начальник отдела по делам архивов Комитета
6	Член рабочей группы	Специалист по кадрам Комитета
7	Член рабочей группы	Системный администратор Комитета