



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ № 05-05/571

« 30 » октября 2023 г.

г. Курск

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области

В связи с реализацией в Курской области федерального проекта «Государство для людей» и внедрение принципов клиентоцентричности в Курской области, а также на основании приказа Министерства культуры Курской области от 13.10.2023 № 05-05/491 «Об утверждении плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Вирт Наталью Владимировну – заместителя министра культуры Курской области – начальника управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации Министерства культуры Курской области.

Министр культуры



Ю.Н. Полетыкина

Приложение 1
к приказу Министерства
культуры Курской области
от «30» октября 2023 г.
№ 05-05/511

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ КУЛЬТУРЫ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Настоящая организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области (далее – Организационная модель) разработана на основании утвержденного плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области, утвержденной приказом Министерства культуры Курской области от 13.10.2023 № 05-05/491, с учетом специфики предоставления государственных услуг, выполнения государственных функций Министерством культуры Курской области и его подведомственными учреждениями.

1.2. Целью утверждения Организационной модели является обеспечение достижения запланированных результатов Федерального проекта «Государство для людей» (далее – проект), соблюдение и сокращение сроков их достижения, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, прозрачность, обоснованность и своевременность принимаемых решений, повышение эффективности и совершенствование внутриведомственного взаимодействия.

1.3. Организационная модель определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области (далее – Министерство культуры) и их функции.

II. Руководитель Министерства культуры

2.1. Руководитель Министерства культуры:

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры;

4) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры.

III. Заместитель руководителя Министерства культуры

Заместитель руководителя Министерства культуры:

- 1) назначается руководителем Министерства культуры и является ответственным лицом по внедрению клиентоцентричности;
- 2) координирует процесс внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры;
- 3) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю Министерства культуры;
- 4) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- 5) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

IV. Рабочая группа

4.1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением руководителя Министерства культуры.

4.2. В состав Рабочей группы включаются заместители руководителя Министерства культуры и руководители профильных управлений Министерства культуры, а также руководитель и заместитель руководителя управления организационно-аналитической работы и взаимодействия с муниципальными образованиями Министерства культуры. По решению руководителя Министерства культуры в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

4.3. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя Министерства культуры, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Министерстве культуры.

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 управлениями Министерства культуры.

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

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

4.6. Рабочая группа:

- 1) формирует планы работ по внедрению клиентоцентричности;
- 2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры;
- 3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- 4) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;
- 5) выносит для принятия и утверждения решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения профильными управлениями Министерства культуры и исполнительным органом Рабочей группы;
- 6) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 7) представляет руководителю Министерства культуры доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в ведомстве.

V. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры

5.1. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры (далее – уполномоченное подразделение) является управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации Министерства культуры, 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 Министерства культуры, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
- 6) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры.

5.2. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры осуществляет свою деятельность постоянно.

VI. Профильные управления Министерства культуры

6.1. Профильными управлениями Министерства культуры являются структурные подразделения Министерства культуры, которые реализуют полномочия Министерства культуры по отдельным направлениям деятельности.

6.2. Профильные управления Министерства культуры:

- 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.

VII. Кадровая служба

7.1. Управление организационно-аналитической работы и взаимодействия с муниципальными образованиями Министерства культуры является структурным подразделением Министерства культуры, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри Министерства культуры.

7.2. Управление организационно-аналитической работы и взаимодействия с муниципальными образованиями Министерства культуры:

- 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 Министерства культуры;
- 3) исполняет решения Рабочей группы;
- 4) исполняет поручения руководителя Министерства культуры;
- 5) предоставляет Рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры, в части касающейся;
- 6) представляет в Рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры и подведомственных ему учреждениях;
- 7) выносит на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VIII. Экономическая служба

Управление финансово-экономической и проектной деятельности Министерства культуры (экономическая служба) является структурным подразделением Министерства культуры.

Управление финансово-экономической и проектной деятельности Министерства культуры:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части экономической политики 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 экономической политики Министерства культуры;

3) исполняет решения Рабочей группы;

4) исполняет поручения руководителя ведомства;

5) предоставляет Рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры, в части касающейся;

6) представляет в Рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве культуры и подведомственных учреждениях;

7) выносит на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

IX. Подведомственные учреждения Министерству культуры

Подведомственные учреждения Министерству культуры:

1) исполняют решения Рабочей группы;

2) исполняют поручения руководителя Министерства культуры и заместителя руководителя Министерства культуры, ответственного за внедрение клиентоцентричности в Министерстве культуры;

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 подведомственных учреждениях;

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

Схема организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области

Руководитель ведомства	Министр культуры Курской области (Полетыкина Ю.Н.)			
Заместитель руководителя ведомства	Заместитель министра культуры – начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации (Вирт Н.В.)			
Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности	Управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации			
Рабочая группа	Заместитель министра культуры Курской области (Мальхина Е.С.)	Заместитель министра культуры Курской области (Григорьян Р.Ю.)	Начальник управления организационно-аналитической работы и взаимодействия с муниципальными образованиями Министерства культуры Курской области (Занин Д.В.)	Начальник управления развития инфраструктуры отрасли (Кукушка А.В.)
<i>Взаимодействие с внутренним клиентом:</i>				
Кадровая служба	Управление организационно-аналитической работы и взаимодействия с муниципальными образованиями Министерства культуры (Бородина С.А.)			
Экономическая служба	Управление финансово-экономической и проектной деятельности Министерства культуры (Дюльдина Е.В.)			
<i>Взаимодействие с внешним клиентом:</i>				
Подведомственные учреждения Министерства культуры	ОБУК «Областная библиотека им. Н.Асеева»	ОБУК «Курский областной краеведческий музей»	ОБУК «Курская государственная филармония»	ОБУК «Курский Дом народного творчества» ОБУК «Драматический театр им. А.С.Пушкина»