



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА
(РОСТРАНСНАДЗОР)

П Р И К А З

28 декабря 2022 г.

Москва

№ ВБ-602/с

Об утверждении Организационной модели внедрения клиентоцентричности в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта

В соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 398, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Организационную модель внедрения клиентоцентричности в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Федеральной службы по надзору в сфере транспорта А.В. Проходцева.

Руководитель

В.Ф. Басаргин

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта

Организационная модель развития клиентоцентричности в Ространснадзоре определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в ведомстве и их функции.

I. Руководитель Ространснадзора

1. Руководитель Ространснадзора:

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

II. Заместитель руководителя Ространснадзора по внедрению кlientоцентричности

2. Заместитель руководителя ведомства, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Ространснадзоре, назначается руководителем ведомства.

3. Заместитель руководителя Ространснадзора по внедрению клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Ространснадзоре;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю Ространснадзора;
- 3) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Ространснадзоре и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Ространснадзоре

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Ространснадзоре (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением руководителя ведомства.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители руководителя ведомства и начальники профильных управлений Ространснадзора, а также начальник Административного управления, начальник Управления программ развития, цифровизации, информатизации и аналитики и начальник Правового управления. По решению руководителя Ространснадзора в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель руководителя Ространснадзора, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Ространснадзоре.

7. 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 Ространснадзора.

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

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

10. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Ространснадзоре;

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 Ространснадзоре;

5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Ространснадзоре, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения профильными управлениями Ространснадзора 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 руководителю Ространснадзора доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Ространснадзоре.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Ространснадзоре

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в ведомстве (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение ведомства, 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 Ространснадзора, 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 Ространснадзора;
- 8) подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

12. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в ведомстве осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Профильные управления ведомства

13. Профильными управлениями ведомства являются структурные подразделения Ространснадзора, которые реализуют полномочия Ространснадзора по отдельным направлениям деятельности.

14. Профильные управления Ространснадзора:

- 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. Административное управление

15. Административное управление является структурным подразделением Ространснадзора, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ведомства.

16. Административное управление:

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 Ространснадзора.

VII. Территориальные структурные подразделения и подведомственные учреждения Ространснадзора

17. Территориальные структурные подразделения и подведомственные учреждения Ространснадзора:

1) исполняют решения Рабочей группы;

2) исполняют поручения руководителя Ространснадзора;

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 территориальных структурных подразделениях и подведомственных учреждениях;

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

VIII. Общественно-деловой совет

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

19. 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 руководителя Ространснадзора, ответственного за внедрение клиентоцентричности.

20. 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 Ространснадзоре.

21. По решению руководителя Ространснадзора функции общественно-делового совета могут быть возложены на существующие координационные и совещательные органы Ространснадзора.

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