



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ  
СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ  
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

---

**П Р И К А З**

«28» 03 2024 г.

г. Махачкала

№ 54

**Об утверждении Организационной модели внедрения  
клиентоцентричности в Министерстве по делам гражданской обороны,  
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий  
Республики Дагестан**

Во исполнение пункта 1.2 плана мероприятий («Дорожная карта») Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить Организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан согласно приложению к настоящему приказу.

2. Главному специалисту эксперту отдела финансового, материально технического обеспечения, контрактной службы и аудита Магомедовой Р.И. разместить утвержденный реестр процессов на официальном сайте Министерства ([www.mchsrd.ru](http://www.mchsrd.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра

**Н. Велиханов**

## Приложение № 1

к приказу Министерства по делам  
гражданской обороны, чрезвычайным  
ситуациям и ликвидации последствий  
стихийных бедствий Республики  
Дагестан

« 28 » 03 2024 год № 54

**Организационная модель внедрения клиентоцентричности  
в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и  
ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан**

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее – Министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в министерстве и их функции.

Целью формирования организационной модели является соблюдение сроков достижения запланированных результатов, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, открытость и коллегиальность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия при внедрении принципов клиентоцентричности в Министерстве.

**I. Руководитель Министерства**

1. Министр по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее – Министр):

1.1 определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

1.2 рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;

1.3 утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Министерстве;

1.4 утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

1.5 дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Министерстве.

**II. Ответственное лицо за внедрение клиентоцентричности в Министерстве**

2. Ответственное лицо за внедрение клиентоцентричности определено приказом Министерства от 31 августа 2023 года № 109 «О внедрении Стандартов

клиентоцентричности в деятельности Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан».

2.1. Заместитель министра по внедрению клиентоцентричности:

- контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Министерстве;
- выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности;
- дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Министерстве и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

### **III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Министерстве**

3. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, который формируется из должностных лиц Министерства и утверждается приказом Министерства.

3.1. Состав рабочей группы утвержден приказом Министерства от 31 августа 2023 года № 109 «О внедрении Стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан».

3.2. В состав рабочей группы входят:

- председатель Рабочей группы;
- секретарь Рабочей группы;
- участники рабочей группы.

3.3. 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.

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

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

3.6. 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 «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- 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 профильными структурными подразделениями Министерства;

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

#### **IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Министерстве**

4. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Министерстве (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение Министерства, на которое локальным актом Министерства возложены функции по внедрению клиентоцентричности:

- обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;

- координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

- обеспечивает деятельность Рабочей группы;

- обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;

- проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами Министерства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

- является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

- подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства;

- подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

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

#### **V. Профильные структурные подразделения Министерства**

5. Профильными структурными подразделениями Министерства являются структурные подразделения Министерства, которые реализуют полномочия Министерства по отдельным направлениям деятельности.

### 5.1. Профильные структурные подразделения Министерства:

- непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;
- обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
- дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;
- формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

## **VI. Отдел по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства**

6. Отдел по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства (далее – отдел кадров) является структурным подразделением Министерства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри Министерства.

### 6.1. Отдел кадров:

- непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;
- формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов Министерства.

## **VII. Подведомственные организации или организации, учредителем которых является Министерство по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан»**

7. Подведомственные организации или организации, учредителем которых является Министерство:

- исполняют решения Рабочей группы;
- исполняют поручения министра;
- предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в субъектах;
- представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственных учреждениях;
- выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.