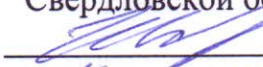




МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ ПОЖАРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОТРЯД ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ № 18»

г. Камышлов

УТВЕРЖДАЮ
И.о. начальника ГКПТУ СО
«Отряд противопожарной службы
Свердловской области № 18»
 Д.А. Шалягин
« 18 » 02 2024 г.

**Организационная модель внедрения клиентоцентричности
в ГКПТУ СО «Отряд противопожарной службы
Свердловской области № 18»**

Организационная модель развития клиентоцентричности в ГКПТУ СО «Отряд противопожарной службы Свердловской области № 18» определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в учреждении и их функции.

I. Начальник отряда

1. Начальник отряда:

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает внесение изменений в План мероприятий («Дорожная карта») государственного казенного пожарно-технического учреждения Свердловской области "Отряд противопожарной службы Свердловской области № 18" по внедрению Стандартов клиентоцентричности.
- 4) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в учреждении.

II. Заместитель начальника отряда по внедрению клиентоцентричности

2. Заместитель начальника отряда, ответственный за внедрение клиентоцентричности в учреждении, назначается руководителем ГКПТУ СО «ОПС СО № 18».

Заместитель начальника отряда по внедрению клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности начальнику отряда;
- 3) выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в учреждении и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в учреждении (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением начальника отряда.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители начальника отряда, начальник группы кадров, главный бухгалтер, помощник начальника отряда по материально-техническому обеспечению, юрисконсульт отряда. По решению начальника отряда в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель начальника отряда, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в учреждении.

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

10. Рабочая группа:

- 1) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- 2) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- 3) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении;
- 4) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения.

IV. Профильные департаменты учреждения

11. Профильными департаментами учреждения являются структурные подразделения ведомства, которые реализуют полномочия учреждения по отдельным направлениям деятельности.

12. Профильные департаменты учреждения:

- 1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

- , обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
- 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности.

V. Группа кадров

13. Группа кадров является структурным подразделением учреждения, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ГКПТУ СО «ОПС СО № 18».

14. Группа кадров:

- 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 учреждения.

VI. Структурные подразделения

15. Территориальные структурные подразделения учреждения:

- 1) Исполняют решения Рабочей группы
- 2) исполняют поручения начальника отряда;
- 3) предоставляют Рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в структурных подразделениях;
- 4) представляют в Рабочую группу предложения по внедрению клиентоцентричности в структурных подразделениях;
- 5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

Заместитель начальника



А.С. Злобин