



СЛУЖБА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

г. Нальчик

«15» 04 2024 г.

№ 40

П Р И К А З

Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики

В целях совершенствования деятельности Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, обеспечения применения принципов и стандартов клиентоцентричности и в рамках реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года "Государство для людей", включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, а также достижения значений показателей и результатов федерального проекта "Государство для людей" направления "Развитие государственного управления" государственной программы Российской Федерации "Экономическое развитие и инновационная экономика", в соответствии с Планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденным распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным приказом Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики от 29 сентября 2023 г. № 125, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее – Организационная модель).
2. Отделу информационных технологий Службы (Шериев А.М.) разместить Организационную модель, утвержденную настоящим приказом,

на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Службы

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters, is written over a horizontal line.

Б.С. Муртазов

Приложение
Утверждена
Приказом Службы по обеспечению
деятельности мировых судей
Кабардино-Балкарской Республики
от 15.04 2024 г. N 40

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики

1. Общие положения

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее - Служба) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Службе и их функции.

2. Стратегический уровень

Заместитель руководителя Службы, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Службе:

определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Службе;

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Службе;

дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Службе;

представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности в Службе министру экономического развития Кабардино-Балкарской Республики, а также заместителю Председателя Правительства Кабардино-Балкарской Республики, ответственному за внедрение клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике.

3. Оперативный уровень

3.1. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Службе является отдел по вопросам государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции Службы (далее - уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Службе).

3.2. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Службе:

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Службе в соответствии с Планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской

Республике, утвержденным распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным приказом Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики от 29 сентября 2023 г. № 125, (далее - План мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности);

обеспечивает разработку порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Службе;

формирует реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в Службе;

обеспечивает разработку порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Службы;

обобщает предложения по внесению изменений в План мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности и обеспечивает внесение в него изменений (при необходимости);

формирует отчеты о реализации Плана мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности.

3.3. Отдел информационных технологий Службы обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Службе путем цифровизации процессов, разработки новых цифровых решений.

3.4. Отдел правового обеспечения Службы обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Службе при организации рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций.

3.5. Отдел по вопросам государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции Службы обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Службе при реализации кадровой политики.

3.6. Финансово-экономический отдел, отдел материально-технического обеспечения Службы обеспечивают внедрение клиентоцентричности в Службе при ведении бухгалтерского учета, по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

4. Процессный уровень

4.1. Структурные подразделения Службы:

непосредственно реализуют мероприятия Плана мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности в Службе в части, касающейся установленных функций и их компетенций;

подготавливают предложения по внесению изменений в План мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности и обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в Службе, направляют их в уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Службе;

проводят проектирование новых и реинжиниринг действующих процессов с применением клиентоцентричного подхода, в том числе:

составляют реестр внутриведомственных и межведомственных процессов структурного подразделения Службы, разрабатывают и описывают схемы процессов, анализируют эффективность процессов, создают целевые модели процессов, обеспечивают приведение правовых актов и иных документов в соответствие с целевыми моделями процессов;

обеспечивают постоянное и непрерывное совершенствование внутриведомственных и межведомственных процессов структурного подразделения Службы;

обеспечивают внедрение клиентоцентричности при организации рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций;

формируют и направляют в уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Службе отчеты о реализации Плана мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности в сроки, установленные Планом мероприятий Службы по внедрению клиентоцентричности.