

Утверждено распоряжением
администрации муниципального
образования «Городской округ город
Астрахань»

от 01.11.2015 № 1155-р

Положение
о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности оказания
муниципальных услуг в муниципальном образовании «Городской округ город
Астрахань»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности рабочей группы по внедрению клиентоцентричности оказания муниципальных услуг в муниципальном образовании «Городской округ город Астрахань» (далее - рабочая группа).

1.2. При осуществлении своей деятельности рабочая группа руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными конституционными законами Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Законами Астраханской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора и Правительства Астраханской области, Уставом муниципального образования «Городской округ город Астрахань», решениями Городской Думы муниципального образования «Городской округ город Астрахань», постановлениями и распоряжениями администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань», и настоящим Положением.

Рабочая группа создана в целях совершенствования внутриведомственных и межведомственных процессов, координации и контроля внедрения клиентоцентричности в муниципальном образовании «Городской округ город Астрахань» (далее – муниципальное образование).

1.3. Основными задачами рабочей группы являются:

а) осуществление координации и контроля внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

б) проведение мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении муниципальных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности;

в) выработка предложений по определению эффективности внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

г) разработка предложений по внесению изменений в

муниципальные правовые акты муниципального образования в целях обеспечения реализации принципов и стандартов клиентоцентричности;

д) разработка и принятие решений для достижения целей формирования рабочей группы.

1.4. В соответствии с возложенными задачами рабочая группа осуществляет следующие функции:

а) разработка и рассмотрение предложений по содержанию, приоритетным направлениям внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании;

б) рассмотрение и согласование методических документов, необходимых для внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

в) разработка и рассмотрение проектов методических документов, направленных на практическое внедрение инструментов, обеспечивающих внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании;

г) проведение совещаний с представителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании;

д) разработка и принятие решений для достижения целей внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании.

2. Организация деятельности рабочей группы

2.2. В состав рабочей группы входят председатель рабочей группы, заместитель председателя рабочей группы, секретарь рабочей группы, члены рабочей группы.

2.3. Председатель рабочей группы:

а) принимает решение о проведении заседания рабочей группы и назначает день, время и место проведения (при необходимости) заседания рабочей группы;

б) принимает решение о приглашении на заседание рабочей группы, в том числе по предложениям членов рабочей группы, представителей органов государственной власти;

в) утверждает повестку дня заседаний рабочей группы;

г) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку дня заседания рабочей группы;

д) проводит заседание рабочей группы;

е) дает поручения рабочей группе;

ж) подписывает протокол заседания рабочей группы.

2.4. В случае отсутствия председателя рабочей группы его функции исполняет заместитель председателя рабочей группы.

2.5. Секретарь рабочей группы:

- а) организовывает текущую деятельность рабочей группы;
- б) координирует деятельность членов рабочей группы;
- в) формирует повестку дня заседания рабочей группы и представляет ее на утверждение председателю рабочей группы;
- г) информирует членов рабочей группы о дате, времени и месте проведения (при необходимости) заседания рабочей группы, направляет материалы к заседанию рабочей группы;
- д) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку дня заседания рабочей группы;
- е) ведет, оформляет протокол заседания рабочей группы и организует его подписание;
- ж) осуществляет подсчет результатов голосования.

Во время отсутствия секретаря рабочей группы его обязанности исполняет один из членов рабочей группы, назначенный председателем рабочей группы на заседании рабочей группы.

2.6. Члены рабочей группы:

- а) участвуют в заседании рабочей группы;
- б) голосуют по обсуждаемым вопросам;
- в) знакомятся с материалами и документами, поступающими в рабочую группу;
- г) участвуют в обсуждении повестки дня, вносят предложения по повестке дня, а также предложения по приглашениям на заседания рабочей группы представителей органов власти;
- д) участвуют в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к задачам рабочей группы;
- е) высказывают свое мнение по существу обсуждаемых на заседании рабочей группы вопросов, замечания и предложения по проектам решений, принимаемых на заседании рабочей группы;
- ж) в письменном виде высказывают особое мнение;
- з) подписывают протокол заседания рабочей группы.

2.7. В случае отсутствия на заседании рабочей группы члена рабочей группы он вправе изложить в письменной форме свое мнение по вопросам повестки дня заседания рабочей группы и не позднее 1 дня до заседания рабочей группы направить указанную информацию секретарю рабочей группы.

Мнение отсутствующего члена рабочей группы рассматривается на заседании рабочей группы и приобщается к протоколу заседания рабочей группы в качестве его неотъемлемой части.

3. Порядок подготовки и проведения заседания рабочей группы

3.1. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости.

3.2. Решения рабочей группы принимаются по итогам общего



голосования простым большинством голосов членов рабочей группы, принявших участие в заседании рабочей группы. На заседании рабочей группы при равенстве голосов членов рабочей группы, решающим является голос председателя рабочей группы.

3.3. Рабочая группа правомочна принимать решения, если в заседании рабочей группы участвуют не менее половины членов рабочей группы.

3.4. Решения рабочей группы оформляются протоколом, который подписывается председателем, секретарем и членами рабочей группы.

Протокол заседания рабочей группы доводится до сведения членов рабочей группы в срок не позднее 5 рабочих дней со дня подписания протокола.

