

Приложение № 1
к приказу МБУ «КЦСОН Карасукского
муниципального округа»
от 17.01.2025г. № 20

**Организационная модель внедрения клиентоцентричности в МБУ
«КЦСОН Карасукского муниципального округа»**

2025г.

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа» (далее - Организационная модель, учреждение) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в учреждении и их функции.

1. Директор МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа»

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, оформленные Рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в учреждении (далее - Рабочая группа) в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- 4) утверждает внесение изменений в Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность учреждения;
- 5) дает поручения рабочей группе;
- 6) выполняет функции председателя рабочей группы, обеспечивает методологическое сопровождение внедрения принципов клиентоцентричности.
- 7) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в учреждении.

2. Заместитель директора МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа»

Заместитель директора, ответственный за внедрение клиентоцентричности в учреждении, назначается приказом директора учреждения:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности директору учреждения.

3. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа»

- 1) Рабочая группа является коллегиальным органом, ее состав утверждается директором учреждения;
- 2) В состав Рабочей группы включаются:
 - директор МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа» - Котлярова Наталья Владимировна;
 - заместитель директора МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа» - Воистинова Арина Константиновна;
 - заведующая филиалом «Специальный дом одиноких граждан пожилого возраста» - Тараненко Нина Ивановна;
 - заведующая отделением срочного социального обслуживания, помощи семье и детям – Астраханцева Галина Викторовна;

- заведующая отделением реабилитации инвалидов – Волошина Галина Ивановна;
- заведующая отделением социального обслуживания на дому, граждан пожилого возраста и инвалидов – Герасименко Инна Викторовна;
- заведующая отделением социального обслуживания на дому, граждан пожилого возраста и инвалидов – Мищенко Зарина Шодмоновна;
- начальник отдела организации социального обслуживания населения администрации Карасукского муниципального округа Новосибирской области – Гринченко Павел Петрович (по согласованию);
- председатель общественной организации «Местная организация Карасукского муниципального округа Новосибирской областной организации Всероссийского общества инвалидов» - Бут Татьяна Брониславовна (по согласованию);
- директор государственного казенного учреждения Новосибирской области «Центр социальной поддержки населения Карасукского муниципального округа» - Сивакова Валентина Яковлевна (по согласованию).

3) Секретарь Рабочей группы осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы, ведет протоколы заседаний, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы.

4) Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в квартал.

5) Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом. Протокол утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

6) Рабочая группа:

- формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;
- рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- рассматривает и согласовывает результаты выполненных работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении;
- принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями учреждения;
- представляет директору учреждения информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в учреждении.

4. Структурные подразделения

МБУ «КЦСОН Карасукского муниципального округа»

1) Исполняют решения Рабочей группы;

2) Непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

- 3) Представляют Рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в структурных подразделениях;
- 4) Выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.