



# РАСПОРЯЖЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

01.04.2024

№ 152-РП

г. Екатеринбург

## Об утверждении организационной модели внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение пункта 4 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области, утвержденного распоряжением Правительства Свердловской области от 28.09.2023 № 675-РП «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области»:

1. Утвердить организационную модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Первого Заместителя Губернатора Свердловской области А.В. Шмыкова.
3. Настоящее распоряжение опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Исполняющий обязанности  
Губернатора Свердловской области



А.В. Шмыков

УТВЕРЖДЕНА  
распоряжением Правительства  
Свердловской области  
от 01.04.2024 № 152-ПП  
«Об утверждении организационной  
модели внедрения принципов  
и стандартов клиентоцентричности  
в Свердловской области»

## **ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Организационная модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области определяет участников внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области и их функции.

Участниками внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области являются:

должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;

рабочая группа по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области (далее – рабочая группа);

исполнительный орган государственной власти Свердловской области, ответственный за координацию и контроль по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

должностные лица, ответственные за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Свердловской области.

### **Глава 2. Должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области**

2. Должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области, определяется Губернатором Свердловской области.

3. Должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области:

1) контролирует процесс внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;

2) представляет отчет о результатах внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области Губернатору Свердловской области;

3) руководит деятельностью рабочей группы.

### **Глава 3. Рабочая группа**

4. Рабочая группа является коллегиальным органом.

5. В состав рабочей группы включаются: должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области, должностные лица, ответственные за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Свердловской области, представитель Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области и иные должностные лица.

6. Руководителем рабочей группы является должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области.

7. Персональный состав рабочей группы утверждается Правительством Свердловской области.

8. Рабочая группа:

1) рассматривает план мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;

3) рассматривает отчет о выполнении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;

4) принимает решения по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области.

9. Исполнительным органом государственной власти Свердловской области, который обеспечивает деятельность рабочей группы, является Министерство экономики и территориального развития Свердловской области.

### **Глава 4. Исполнительный орган государственной власти Свердловской области, ответственный за координацию и контроль по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов государственной власти Свердловской области**

10. Исполнительный орган государственной власти Свердловской области, ответственный за координацию и контроль по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов государственной власти Свердловской области, определяется Правительством Свердловской области.

11. На исполнительный орган государственной власти Свердловской области, ответственный за координацию и контроль по внедрению стандартов

клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов государственной власти Свердловской области, возлагаются функции по:

- 1) обеспечению методологического сопровождения внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;
- 2) координации работы по реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Свердловской области;
- 3) обеспечению деятельности рабочей группы;
- 4) мониторингу и контролю исполнения решений рабочей группы;
- 5) мониторингу реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области.

#### **Глава 5. Должностные лица, ответственные за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Свердловской области**

12. Должностное лицо, ответственное за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительном органе государственной власти Свердловской области, определяется руководителем исполнительного органа государственной власти Свердловской области.

13. Должностные лица, ответственные за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Свердловской области:

- 1) координируют работу по реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Свердловской области;
- 2) входят в состав рабочей группы.