


Краевое государственное казённое общеобразовательное учреждение, реализующее адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа-интернат №11»

Утверждаю директор

  
Н.В. Сухарь  
2024 г.

Приказ № 82-од от «27» сентября 2024 г.



### **Организационная модель внедрения клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11**

#### **1. Директор КГКОУ ШИ 11:**

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11 (далее - Рабочая группа) в виде протокола утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11;
- 3) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- 4) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11.

#### **2. Заместитель директора КГКОУ ШИ 11, ответственный за внедрение стандарта клиентоцентричности в учреждении:**

2.2. Заместитель директора КГКОУ ШИ 11, ответственный за внедрение стандарта клиентоцентричности в учреждении назначается директором

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности директору КГКОУ ШИ 11;
- 3) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в учреждении;

#### **3. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11**

- 1) Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11 является коллегиальным органом, созданным решением директором КГКОУ ШИ 11;
- 2) В состав Рабочей группы включаются заместитель директора по УВР, заместитель директора по ВР, специалист по кадрам, специалист по информационным технологиям (системный администратор), юрист. По решению директора могут быть внесены и иные лица;

- 3) Председателем Рабочей группы является ответственный за внедрение стандарта клиентоцентричности в учреждении;
- 4) Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы
- 5) Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы не реже 1 раза в месяц.
- 6) Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводится заседание Рабочей группы.
- 7) **Рабочая группа:**

- формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;
- рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в учреждении;
- рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
- рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении;
- в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в КГКОУ ШИ 11, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;
- принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения;
- рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в стандарт КГКОУ ШИ 11 (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода учреждению;
- представляет директору КГКОУ ШИ 11 доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в учреждении.

#### **4. Отдел кадров:**

Отдел кадров отвечает за реализацию кадровой политики внутри учебного учреждения:

- 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 реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов КГКОУ ШИ 11;