

Краевое государственное казённое общеобразовательное учреждение,
реализующие адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа
№ 4»

СОГЛАСОВАНО:
протокол заседания трудового коллектива
от 26.09.2024 № 2

УТВЕРЖДЕНО:
приказом от 27.09.2024 № 139 - Д



ПРИНЯТО:
протокол заседания педагогического совета
от 26.09.2024 № 2

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ
внедрения клиентоцентричности в
краевом государственном казённом общеобразовательном учреждении,
реализующием адаптированные основные общеобразовательные программы
«Школа № 4»

1.Общее положение.

1.1. Организационная модель развития клиентоцентричности в краевом государственном казенном общеобразовательном учреждении, реализующем адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа № 4» (далее КГКОУ Школа 4), определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в КГКОУ Школа 4 и их функции.

Целью утверждения, которой является обеспечение достижения запланированных результатов, соблюдение и сокращение сроков их достижения, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, прозрачность, обоснованность и своевременность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия.

2. Директор КГКОУ Школа 4:

2.1.Директор КГКОУ Школа 4:

-реализует политику министерства образования и науки и определяет направления внедрения клиентоцентричности в учреждении;

-рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;

-утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в учреждении;

-дает поручения по внедрению клиентоцентричности в учреждении.

3. Заместитель директора КГКОУ Школа 4, ответственный за организацию и внедрение клиентоцентричности в учреждении.

3.1. Заместитель директора КГКОУ Школа 4, ответственный за организацию и внедрение клиентоцентричности в учреждении, назначается директором учреждения.

3.2. Заместитель директора КГКОУ Школа 4, ответственный за организацию и внедрение клиентоцентричности в учреждении:

-контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в учреждении;

-представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности директору учреждения по запросу министерства образования и науки;

-выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;

-дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в учреждении, организует работу по подготовке и реализации Плана мероприятий;

-осуществляет управление реализацией Плана мероприятий, обеспечивая достижение общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек ответственными исполнителями;

-осуществляет мониторинг и контроль реализации Плана мероприятий;

-запрашивает у ответственных исполнителей Плана мероприятий информационные и аналитические материалы о ходе реализации его мероприятий;

-обеспечивает учет в работе методических рекомендаций и указаний министерства образования и науки Хабаровского края;

-инициирует рассмотрение вопросов о ходе реализации Плана мероприятий и (или) его отдельных мероприятий на заседаниях рабочей группы;

- инициирует внесение изменений в План мероприятий, а также вносит предложения по повышению эффективности деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности и реализации Плана мероприятий;

- вносит предложения по установлению значения КПЭ для участников реализации Плана мероприятий руководителю КГКОУ Школа 4;

- согласовывает изменения по Плану мероприятий и (или) его отдельным мероприятиям, не влияющие на сроки и содержание его контрольных событий;

- дает поручения и указания участникам Плана мероприятий в рамках его реализации, обеспечивает соблюдение исполнительской дисциплины;

- взаимодействует с органами государственной власти и экспертными организациями по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности;

- выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением, нормативными правовыми актами и документами в указанной сфере деятельности;

- несет ответственность за достижение общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек.

4. Рабочая группа:

4.1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в учреждении (далее - Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением директора учреждения.

4.2. В состав Рабочей группы включаются ответственные сотрудники учреждения из состава должностных лиц КГКОУ Школа 4 (заместитель директора по ВР и УВР, АХЧ, специалист по кадрам, социальный педагог), так же могут включаться представители работников и иных органов и организаций.

4.3. Председателем Рабочей группы является заместитель директора, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в учреждении.

4.4. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протокол заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы ее участниками.

4.5. Рабочая группа проводит заседание по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в квартал.

4.6. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

4.7. Рабочая группа:

- формирует и согласовывает план работы по внедрению клиентоцентричности;

- рассматривает информацию о ходе реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий;

- рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожной карты» по внедрению клиентоцентричности;

- осуществляет координацию работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность КГКОУ Школа 4 (далее – деятельность по внедрению принципов клиентоцентричности);

-принимает решение о достижении показателей, результатов и контрольных точек Плана мероприятий, а также одобряет результаты исполнения его мероприятий, в случаях если указанное предусмотрено Планом мероприятий;

-принимает решение о целесообразности подготовки и реализации новых проектов и (или) мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности (за исключением случаев, когда соответствующее решение принято межведомственной рабочей группой или проектным комитетом федерального проекта);

- рассматривает и одобряет запросы на изменение Плана мероприятий;

-запрашивает необходимую информацию и материалы по вопросам реализации Плана мероприятий у ответственных исполнителей;

- принимает решение об урегулировании разногласий, возникших в рамках реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий;

- в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в учреждении, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения руководителем учреждения. -рассматривает и одобряет значения КПЭ для участников реализации Плана мероприятий;

- выполняет иные функции в соответствии с Положением о рабочей группе по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность КГКОУ Школа 4;

- Рабочая группа может принимать решения путем письменного опроса ее членов, проведенного по решению председателя рабочей группы.

5. Кадровая служба.

5.1. Кадровая служба:

-непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

-формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий клиентоцентричности в части кадровых процессов учреждения.

6. Участники проекта по внедрению принципов клиентоцентричности в КГКОУ Школа 4.

6.1. Участниками проекта по внедрению принципов клиентоцентричности являются работники КГКОУ Школа4, иных органов и организаций, деятельность которых направлена на достижение общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек (далее – участники реализации Плана мероприятий).

6.2. Решение о привлечении работника иного органа и организации к реализации Плана мероприятий в качестве участника или ответственного исполнителя принимается рабочей группой.

6.3. Участники реализации Плана мероприятий:

-обеспечивают исполнение мероприятий, выполнение задач, достижение показателей и контрольных точек, предусмотренных Планом мероприятий и иными документами, формируемыми в рамках деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности;

-представляют рабочей группе информацию о ходе реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий, выполнении задач, достижение показателей и его контрольных точек; -осуществляют в части своей компетенции подготовку и представление необходимой информации и материалов по вопросам реализации Плана мероприятий и внедрения принципов клиентоцентричности;

-несут ответственность за достижение результатов, выполнение задач Плана мероприятий и (или) его отдельных мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек, а также за достоверность, актуальность и полноту представляемой информации о ходе его реализации, внедрении принципов клиентоцентричности; -выполняют иные функции, предусмотренные настоящим Положением, нормативными правовыми актами и документами в указанной сфере деятельности.

6.4. Руководители соответствующих блоков мероприятий Плана мероприятий в рамках выделенных зон ответственности организуют работу по выполнению Плана мероприятий, обеспечивают своевременность и качество его реализации, а также несут ответственность за достижение результатов и выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек.