

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2

1. Общие положения

1.1. Организационная модель развития клиентоцентричности в краевом государственном бюджетном общеобразовательном учреждении, реализующем адаптированные основные общеобразовательные программы «Школа-интернат № 2» (далее-КГБОУ ШИ 2) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2 и их функции.

2. Директор КГБОУ ШИ 2

2.1. Директор КГБОУ ШИ 2:

- определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2;
- рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2;
- утверждает внесение изменений в стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- дает поручения по внедрению клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2.

3. Заместитель директора КГБОУ ШИ 2 , ответственный за координацию работы по внедрению стандартов клиентоцентричности

3.1. Заместитель директора КГБОУ ШИ 2 , ответственный за координацию работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2, назначается директором КГБОУ ШИ 2.

3.2. Заместитель директора КГБОУ ШИ 2, ответственный за координацию работы по внедрению стандартов клиентоцентричности:

- контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2;
- представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности в Министерство образования и науки Хабаровского края;
- выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2.

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2

4.1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2 (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением директора.

4.2. В состав Рабочей группы включаются ответственные руководители структурных подразделений КГБОУ ШИ 2. По решению директора в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

4.3. Председателем Рабочей группы является заместитель директора, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2.

4.4. Председатель Рабочей группы назначает секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы структурными подразделениями КГБОУ ШИ 2.

4.5. В состав Рабочей группы входят : заместитель директора по воспитательной работе, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, руководитель хозяйственной службы, руководитель службы сопровождения, руководитель службы комплексной безопасности, заведующая медицинским отделением, руководитель структурного подразделения КЦОЗ, секретарь руководителя.

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

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

4.8. Рабочая группа:

- формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности; рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2;
- 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 КГБОУ ШИ 2;
- в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения;
- принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями;
- рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- представляет директору доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2.