



**СЛУЖБА ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

26.12.2023

305-01-05/128

Об организационной модели
внедрения клиентоцентричности
в службе ЗАГС Астраханской
области

Во исполнение плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности, утвержденного распоряжением службы ЗАГС Астраханской области от 21.09.2023 № 305-01-05/100:

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС Астраханской области.

2. Заместителю руководителя службы ЗАГС Астраханской области, начальникам структурных подразделений службы ЗАГС Астраханской области обеспечить выполнение функций, предусмотренных организационной моделью внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС Астраханской области.

3. Отделу обработки информации службы ЗАГС Астраханской области направить копию настоящего распоряжения в структурные подразделения службы ЗАГС Астраханской области.

Руководитель службы

Т.Н. Кособрюхова

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением службы
ЗАГС Астраханской области
от 26.12.2023 № 305-ОД-05/28

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС Астраханской области

1. Организационная модель внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС Астраханской области (далее — служба ЗАГС) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС и их функции.

2. Руководитель службы ЗАГС:

- определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС;
- утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС;
- дает поручения по внедрению клиентоцентричности в службе ЗАГС;
- утверждает документы, разрабатываемые в рамках внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС.

3. Заместитель руководителя службы ЗАГС является лицом, ответственным за внедрение в деятельность службы ЗАГС стандартов клиентоцентричности, и координатором внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС.

Заместитель руководителя службы ЗАГС:

- контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС;
- дает поручения сотрудникам службы ЗАГС, ответственным за выполнение плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в деятельность службы ЗАГС стандартов клиентоцентричности (далее — дорожная карта);
- контролирует сроки и качество выполнения мероприятий дорожной карты лицами, ответственными за их выполнение;
- обобщает и докладывает руководителю службы ЗАГС информацию о выполнении мероприятий дорожной карты и по процессу внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС в целом;
- выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению в деятельность службы ЗАГС стандартов клиентоцентричности (далее — рабочая группа).

4. Рабочая группа является коллегиальным органом, образованным распоряжением службы ЗАГС.

Состав рабочей группы утверждается распоряжением службы ЗАГС.

Председателем рабочей группы является заместитель руководителя службы ЗАГС.

Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости по инициативе председателя рабочей группы.

Принимаемые на заседаниях рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается председателем рабочей группы.

Рабочая группа:

- формирует предложения по внедрению клиентоцентричности в службе ЗАГС;

- рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС;

- рассматривает и согласовывает результаты выполнения мероприятий дорожной карты;

- рассматривает и урегулирует разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в службе ЗАГС.

5. Структурные подразделения службы ЗАГС:

- непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в службе ЗАГС в части, касающейся их направления деятельности;

- предоставляют заместителю руководителя службы ЗАГС в установленные сроки информацию о выполнении мероприятий дорожной карты и иных документов, принятых в рамках внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС;

- выполняют поручения заместителя руководителя службы ЗАГС, связанные с выполнением мероприятий по внедрению клиентоцентричности в службе ЗАГС;

- обеспечивают исполнение решений рабочей группы;

- формируют предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС;

- несут ответственность за выполнение мероприятий дорожной карты и иных документов, принятых в рамках внедрения клиентоцентричности в службе ЗАГС, а также за достоверность, актуальность и полноту представляемой информации.