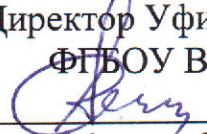


УТВЕРЖДАЮ:
Директор Уфимского филиала
ФГБОУ ВО «ВГУВТ»
 Ф.И. Ахмадеева
«06» декабря 2023 года
Протокол Совета филиала
№ 2 __ от __ 06.12. 2023 года

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В УФИМСКОМ ФИЛИАЛЕ ФГБОУ ВО «ВГУВТ»

Организационная модель развития клиентоцентричности в Уфимском филиале ФГБОУ ВО «ВГУВТ» определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в филиале и их функции.

I. Директор филиала

1. Директор филиала:

- 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в филиале;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в филиале;
- 4) утверждает внесение изменений в стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в филиале;
- 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в филиале.

II. Начальник Центра организационно-правовой работы ответственный за внедрение клиентоцентричности

1. Начальник Центра организационно-правовой работы, ответственный за внедрение клиентоцентричности в филиале, назначается директором филиала.
2. Начальник Центра организационно-правовой работы по внедрению клиентоцентричности:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в филиале;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности директору филиала;
- 3) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в филиале и подчиненному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в филиале

1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в филиале (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением директора филиала.
2. В состав Рабочей группы включаются заместители директора и руководители отделов, подразделений, а также начальник отдела кадров, специалист по информационным технологиям и начальник центра организационно-правовой работы. По решению директора филиала в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3. Председателем Рабочей группы является ответственный за внедрение клиентоцентричности в филиале.
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 подразделениями.
5. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в месяц.
6. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.
7. Рабочая группа:
 - 1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;
 - 2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в филиале;
 - 3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;
 - 4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в филиале;
 - 5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в филиале, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения.
 - 6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения подразделениями.
 - 7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в стандарт филиала (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода филиале;
 - 8) представляет директору филиала доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в филиале.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в филиале

1. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в филиале (далее – Уполномоченное подразделение) является структурное подразделение, которое в соответствии с Положением о данном структурном подразделении:
 - 1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;
 - 2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;
 - 3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;
 - 4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;
 - 5) проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами филиала, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;
 - 6) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

- 7) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность филиала
 - 8) подготавливает предложения по внесению изменений в стандарт филиала (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в филиале.
2. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в филиале осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Подразделения филиала

1. Подразделения реализуют полномочия филиала по отдельным направлениям деятельности.
2. Подразделения филиала:
 - 1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;
 - 2) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
 - 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;
 - 4) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

VI. Кадровая служба

1. Отдел кадров является структурным подразделением филиала, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри учебного заведения.
2. Отдел кадров:
 - 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 о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов филиала.

VII. Общественно-деловой совет

1. Общественно-деловой совет является коллегиальным консультативно-совещательным органом.
2. Состав Общественно-делового совета формируется из числа представителей общественных объединений, а также иных лиц на добровольной основе по приглашению ответственного за внедрение клиентоцентричности.
3. Участники Общественно-делового совета могут принимать участие в заседаниях Рабочей группы, выступать с докладами и высказывать мнение по вопросам повестки, вносить предложения и рекомендации в рамках внедрения клиентоцентричности в филиале.
4. По решению директора филиала функции общественно-делового совета могут быть возложены на существующие консультативные или совещательные органы филиала (методсовет, совет старшин и т.д.).
5. Работа Общественно-делового совета осуществляется на общественных началах (на безвозмездной основе).