



## ПРИКАЗ

### ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от «29» декабря 2023 года № 414

г. Кострома

#### **Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», пунктами 1, 2 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области, утвержденного распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 28 сентября 2023 года № 3/13-р, в целях обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности департамента агропромышленного комплекса Костромской области

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (приложение №1).
2. Создать рабочую группу по внедрению принципов клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее - рабочая группа).
3. Утвердить состав рабочей группы (приложение № 2).
4. Определить ответственным за внедрение клиентоцентричности в департаменте заместителя директора департамента агропромышленного комплекса Костромской области Кротова Сергея Владимировича.
5. Определить уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в департаменте отдел организационной

работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a series of loops and a long, sweeping tail that extends upwards and to the right.

Д.В. Петрушин

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕНА  
приказом департамента  
агропромышленного комплекса  
Костромской области  
от «28» 12 2023 года № 414

Организационная модель  
внедрения клиентоцентричности в департаменте  
агропромышленного комплекса Костромской области

1. Организационная модель внедрения клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее – департамент) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в департаменте и их функции.

Глава 1. Директор департамента

2. Директор департамента:

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

Глава 2. Первый заместитель (заместитель) директора департамента,  
ответственный за внедрение клиентоцентричности

3. Первый заместитель (заместитель) директора департамента, ответственный за внедрение клиентоцентричности в департаменте, назначается директором департамента.

4. Первый заместитель (заместитель) директора департамента, ответственный за внедрение клиентоцентричности в департаменте:

- 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в департаменте;
- 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности директору департамента;

- 3) выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в департаменте;
- 4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в департаменте и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

### Глава 3. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте

5. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в департаменте (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным по решению директора департамента.

6. В состав Рабочей группы включаются первый заместитель директора департамента, заместители директора департамента и руководители структурных подразделений департамента, в том числе начальник отдела правовой и кадровой работы департамента, начальник отдела организационной работы и информационных технологий департамента, а также иные лица по решению директора департамента.

7. Председателем Рабочей группы является первый заместитель (заместитель) директора департамента, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в департаменте.

8. 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 департамента.

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

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

11. Рабочая группа:

- 1) формирует и утверждает планы мероприятий по внедрению клиентоцентричности;
- 2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте;
- 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 департаменте;
- 5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в департаменте, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями департаментами;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

8) представляет директору департамента доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в департаменте.

#### Глава 4. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в департаменте

12. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в департаменте (далее – Уполномоченное подразделение):

1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности в департаменте;

2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;

4) организует работу по проведению мониторинга удовлетворённости основными функциями и услугами департамента, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

5) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

6) готовит предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность департамента;

7) готовит предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

#### Глава 5. Структурные подразделения департамента

13. Структурные подразделения департамента:

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.

Приложение № 2  
УТВЕРЖДЕН  
приказом департамента  
агропромышленного комплекса  
Костромской области  
от «21» 12 2023 года № 414

СОСТАВ

рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности  
в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Кротов<br>Сергей Владимирович     | - заместитель директора департамента агропромышленного комплекса Костромской области, председатель рабочей группы   |
| Аитова<br>Наталья Ивановна        | - начальник отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области, секретарь рабочей группы            |
| Дейтина<br>Светлана Анатольевна   | - начальник отдела финансовой политики и господдержки департамента агропромышленного комплекса Костромской области  |
| Дементьева<br>Ирина Анатольевна   | - консультант отдела организации надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники департамента агропромышленного комплекса Костромской области |
| Литовская<br>Наталья Вячеславовна | - начальник отдела правовой и кадровой работы департамента агропромышленного комплекса Костромской области  |
| Маслова<br>Майя Игоревна          | - заместитель начальника отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области                         |

Селиверстова  
Екатерина Сергеевна

- заместитель начальника отдела  
животноводства, племенной работы и  
перерабатывающей промышленности  
департамента агропромышленного  
комплекса Костромской области

---



## ПРИКАЗ

### ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от « 13 » декабря 2024 года № 303

г. Кострома

#### О внесении изменений в приказ департамента агропромышленного комплекса Костромской области от 29.12.2023 № 414

В связи с произошедшими кадровыми изменениями в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ департамента агропромышленного комплекса Костромской области от 29 декабря 2023 года № 414 «Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области» следующие изменения:

1) состав рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (приложение № 2) изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу;

2) в пункте 4 слова «заместителя директора» заменить словами «первого заместителя».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

Д.В. Петрушин

## Приложение

к приказу департамента  
агропромышленного комплекса  
Костромской области  
от « 13 » 12 2024 года № 204

### СОСТАВ

рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности  
в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Кротов<br>Сергей Владимирович     | - первый заместитель директора департамента агропромышленного комплекса Костромской области, председатель рабочей группы   |
| Аитова<br>Наталья Ивановна        | - начальник отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области, секретарь рабочей группы                       |
| Галицкая<br>Дарья Николаевна      | - начальник отдела организации надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники департамента агропромышленного комплекса Костромской области              |
| Дейтина<br>Светлана Анатольевна   | - начальник отдела финансовой политики и господдержки департамента агропромышленного комплекса Костромской области   |
| Дементьева<br>Ирина Анатольевна   | - заместитель начальника отдела организации надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники департамента агропромышленного комплекса Костромской области |
| Литовская<br>Наталья Вячеславовна | - начальник отдела правовой и кадровой работы департамента агропромышленного комплекса Костромской области   |

Маслова  
Майя Игоревна

- заместитель начальника отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области

Селиверстова  
Екатерина Сергеевна

- заместитель начальника отдела животноводства, племенной работы и перерабатывающей промышленности департамента агропромышленного комплекса Костромской области