

**ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПРИНЦИПОВ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ
В ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО АККРЕДИТАЦИИ**

Функциональная структура деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации, предусмотренная настоящим приложением содержит перечень участников указанной деятельности, а также их функций.

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.

**1. Координационный орган, ответственный за координацию и контроль
внедрения принципов клиентоцентричности**

1. Координационный орган, ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации (далее – рабочая группа) является коллегиальным органом, состав которого утверждается руководителем Федеральной службы по аккредитации.

Состав рабочей группы формируется из состава должностных лиц Федеральной службы по аккредитации и сотрудников подведомственного Федеральной службе по аккредитации ФАУ «Национальный институт аккредитации».

В состав рабочей группы могут включаться представители иных органов и организаций, являющихся исполнителями (соисполнителями) ведомственного проекта, плана мероприятий (дорожной карты) по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Федеральной службы по аккредитации (далее – план мероприятий), а также представители Общественно совета при Федеральной службе по аккредитации.

2. Положение о рабочей группе, а также ее состав утверждается приказом Федеральной службы по аккредитации.

3. Рабочая группа:

а) осуществляет координацию работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Федеральной службы по аккредитации (далее – деятельность по внедрению принципов клиентоцентричности);

б) рассматривает и одобряет проект Плана мероприятий;

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

г) 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;

д) 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);

е) рассматривает и одобряет запросы на изменение Плана мероприятий;

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

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

и) рассматривает и одобряет значения КПЭ для участников реализации Плана мероприятий;

к) утверждает по представлению куратора администратора Плана мероприятий;

л) выполняет иные функции в соответствии с Положением о рабочей группе по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Федеральной службы по аккредитации.

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

Исполнения решений рабочей группы обеспечивается отраслевыми Управлениями Федеральной службы по аккредитации в соответствии с вопросами сфер их ведения либо решениями, принятыми на заседании рабочей группы.

Контроль исполнения решений рабочей группы осуществляет ответственный секретарь рабочей группы.

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

8. При рассмотрении на заседании рабочей группы вопроса, отнесенного в соответствии с распределением обязанностей к сфере ведения соответствующего заместителя руководителя Федеральной службы по аккредитации, он в обязательном порядке приглашается на заседание рабочей группы.

II. Руководитель проекта по внедрению принципов клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации

9. Руководителем проекта по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности является заместитель руководителя в Федеральной службе по аккредитации, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности (далее – куратор).

10. Куратор:

- а) организует работу по подготовке и реализации Плана мероприятий;
- б) осуществляет управление реализацией Плана мероприятий, обеспечивая достижение общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек ответственными исполнителями;
- в) осуществляет мониторинг и контроль реализации Плана мероприятий;
- г) запрашивает у ответственных исполнителей Плана мероприятий информационные и аналитические материалы о ходе реализации его мероприятий;
- д) обеспечивает представление необходимой информации и материалов по запросу проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, а также Аналитического центра;
- е) обеспечивает учет в работе методических рекомендаций и указаний проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, проектного офиса Правительства Российской Федерации в сфере внедрения принципов клиентоцентричности (далее – Аналитический центр);
- ж) инициирует рассмотрение вопросов о ходе реализации Плана мероприятий и (или) его отдельных мероприятий на заседаниях рабочей группы;
- и) инициирует внесение изменений в План мероприятий, а также вносит предложения по повышению эффективности деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности и реализации Плана мероприятий;
- к) вносит предложения по установлению значения КПЭ для участников реализации Плана мероприятий руководителю Федеральной службы по аккредитации;
- л) утверждает изменения по Плану мероприятий и (или) его отдельным мероприятиям, не влияющие на сроки и содержание его контрольных событий;
- м) вносит для рассмотрения и утверждения на заседании в рабочей группой предложения по кандидатуре администратора Плана мероприятий;
- н) дает поручения и указания участникам Плана мероприятий в рамках его реализации, обеспечивает соблюдение исполнительской дисциплины;
- о) взаимодействует с органами государственной власти и экспертными организациями по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении;
- п) выполняет иные функции, предусмотренные настоящим Положением, нормативными правовыми актами и документами в указанной сфере деятельности.

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

III. Участники проекта по внедрению принципов клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации

12. Участниками проекта по внедрению принципов клиентоцентричности являются работники Федеральной службы по аккредитации, 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).

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

14. Участники реализации Плана мероприятий:

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

б) представляют куратору, рабочей группе информацию о ходе реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий, выполнении задач, достижение показателей и его контрольных точек;

в) осуществляют в части своей компетенции подготовку и представление необходимой информации и материалов по вопросам реализации Плана мероприятий и внедрения принципов клиентоцентричности по запросу проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, а также Аналитического центра;

г) 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;

д) обеспечивают размещение в системе информационного обеспечения деятельности участников реализации Плана мероприятий (портал pro.fsa.gov.ru) информации и материалов о ходе его выполнения, достижения его показателей и контрольных точек;

е) выполняют иные функции, предусмотренные настоящим Положением, нормативными правовыми актами и документами в указанной сфере деятельности.

15. 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.

16. Администратором Плана мероприятий, является ответственный работник Федеральной службы по аккредитации, назначенный в соответствии с подпунктом «к» пункта 3, подпунктом «м» пункта 10 настоящего положения (далее – Администратор).

Администратор:

а) осуществляет текущий контроль хода реализации Плана реализации, а также контроль своевременности представления информации и материалов о достижении общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек;

б) осуществляет эскалацию рисков и проблем реализации Плана мероприятий на уровень куратора, рабочей группы;

в) направляет куратору предложения по обеспечению своевременного достижения общественно значимых результатов, выполнение задач Плана мероприятий, достижения его показателей и контрольных точек;

г) участвует в организации и осуществления руководства процессами планирования, управления изменениями, контроля реализации и завершения проекта (Плана мероприятий);

д) осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим положением и решениями рабочей группы.

17. Участники реализации Плана мероприятий, Администратор в ходе реализации Плана мероприятий при необходимости могут предложить провести корректирующие мероприятия, внести изменения в План мероприятий.

Пересмотр и внесение изменений в План мероприятий, план-график контрольных событий, состав рабочей группы осуществляются в порядке, предусмотренном для их утверждения.

IV. Проектный офис (центр компетенции)

18. Проектный офис (центр компетенции) осуществляет информационно-аналитическое и организационно-методическое обеспечение деятельности участников реализации Плана мероприятий, руководство которым осуществляется заместителем руководителя Федеральной службы по аккредитации, ответственным за внедрение принципов клиентоцентричности.

19. Функции проектного офиса (центра компетенции) могут быть возложены на одно из структурных подразделений Федеральной службы по аккредитации, а также на специально сформированную по кросс-функциональному принципу команду сотрудников.

20. Проектный офис (центр компетенции):

а) обеспечивает разработку и внедрение нормативной и методической документации по внедрению принципов клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации;

б) обеспечивает деятельность рабочей группы, а также участвует в ее работе;

в) оказывает экспертную и консультационную поддержку участникам реализации Плана мероприятий по вопросам применения требований, указаний и рекомендаций, установленных нормативными и методическими документами в сфере деятельности по внедрению принципов клиентоцентричности;

г) оказывает содействие в организации выполнения задач, достижения их показателей, результатов и контрольных точек Плана мероприятий, подготовке и доработке отчетных материалов в его исполнение в соответствии с требованиями Стандартов в сфере внедрения принципов клиентоцентричности;

д) участвует в осуществлении мониторинга хода реализации Плана мероприятий;

е) обеспечивает подготовку и представляет по запросу межведомственной рабочей группы, проектного комитета федерального проекта, Аналитического центра необходимую информацию и материалы о ходе реализации Плана мероприятий и внедрению принципов клиентоцентричности;

ж) осуществляет взаимодействие с Аналитическим центром, участвует в организованных им мероприятиях, направленных на обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности;

з) организует проведение конференций, семинаров и иных мероприятий по вопросам реализации Плана мероприятий и внедрения принципов клиентоцентричности;

и) выполняет иные функции, предусмотренные Положением и иными документами в указанной сфере деятельности.

**V. Система информационного обеспечения деятельности
участников проекта по внедрению принципов клиентоцентричности
в Федеральной службе по аккредитации**

21. Для информационного обеспечения деятельности участников проекта по внедрению принципов клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации используется информационная система pro.fsa.gov.ru (далее – портал).

22. На портале размещаются:

а) План мероприятий, а также материалы подготовленные по результатам его исполнения и (или) отдельных его мероприятий;

б) информационно-аналитические и методические материалы, а также рекомендации и указания проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, Аналитического центра;

в) материалы, подлежащие рассмотрению на очередном заседании рабочей группы, а также результаты их рассмотрения;

г) результаты мониторинга реализации Плана мероприятий, информация и материалы о достижениях его показателей и контрольных точек.

23. Материалы и информация, предусмотренные подпунктом в) пункта 19 размещается на портале в срок не позднее 12.00 дня предшествующего дню их рассмотрения на заседании рабочей группе.

Приложение 2
к протоколу заседания рабочей группы по
вопросам внедрения принципов
клиентоцентричности
в деятельность Федеральной
службы по аккредитации
№ ____ от « ____ » _____ 2022 г.

**Порядок проведения мониторинга
реализации проектов, планов мероприятий по внедрению принципов
клиентоцентричности в Федеральной службе по аккредитации**

1. Мониторинг реализации проектов, планов мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности (далее – План мероприятий) представляет собой систему мероприятий по измерению фактических параметров (результатов) и расчету их отклонения от плановых значений (далее – мониторинг).

2. В целях разъяснения порядка мониторинга Куратор совместно с Проектным офисом (центром компетенции) и Администратором проводит совещание с ответственными участниками Плана мероприятий, на котором разъясняется порядок мониторинга, подготовки отчетности, фиксируются отчетные периоды (не реже 1 раза в месяц).

3. В ходе проведения мониторинга предусматривается два способа предоставления информации:

а) размещение на портале pro.fsa.gov.ru материалов с результатами фактического исполнения мероприятий, предусмотренных Планом мероприятий;

б) формирование и представление отчетов о статусе мероприятий и ходе реализации Плана мероприятий.

Формирование и периодичность представления указанных материалов, осуществляется в соответствии с пунктами 4-6 настоящего порядка.

4. В ходе проведения мониторинга ответственными исполнителями Плана мероприятий в рамках установленных отчетных периодов (ежемесячно) формируются отчеты о ходе его реализации, которые размещаются на портале pro.fsa.gov.ru в разделе «Мониторинг реализации Плана мероприятий» нарастающим итогом.

Предоставление отчета осуществляется не позднее 18.00 первого рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

Вместе с тем по запросу проектного комитета федерального проекта, межведомственной рабочей группы, а также Куратора допускается подготовка указанных отчетов на произвольную дату в соответствии с поступившим запросом.

5. В отчет включается информация о реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий в отчетном периоде, сведения о выполнении задач, достижении его результатов,

показателей и контрольных точек, информация о рисках, проблемах реализации Плана мероприятий и (или) отдельных его мероприятий по форме согласно Приложению № 1 к настоящему порядку.

6. Материалы с результатами фактического исполнения мероприятий, предусмотренных Планом мероприятий размещают на портале pro.fsa.gov.ru в разделе «Промежуточные итоги реализации Плана мероприятий» ответственным исполнителем, отвечающим за реализацию соответствующего мероприятия в срок не позднее 18.00 плановой и (или) фактической даты их исполнения (реализации).

7. Контроль своевременности представления материалов, предусмотренных пунктами 4-6 настоящего порядка, а также оценку их актуальности, полноты и корректности осуществляется Администратором совместно с Проектным офисом (центром компетенции).

8. В течение 2-х рабочих дней с момента поступления в соответствии с пунктами 4-5 настоящего порядка отчетов о статусах реализации Плана мероприятий, Администратор совместно с Проектным офисом (центром компетенции), а также с учетом информации и материалов, представленных в соответствии с пунктом 6 настоящего порядка, готовит отчет о статусе реализации Плана мероприятий и направляет его Куратору.

9. Информация о выполнении задач и достижении параметров Плана мероприятий включает в себя:

отметку о достижении параметра «выполнено / в работе»;

фактическое значение параметра;

вид, название и реквизиты документа, подтверждающего факт достижения результата, контрольной точки (если указанное предусмотрено Планом мероприятий);

комментарий об исполнении.

10. В случае если ответственный исполнитель мероприятия, предусмотренного Планом мероприятий не согласен со сформированной информацией о его достижении, он может дополнительно представить свою позицию и комментарии, содержащие уточненные значения такого параметра Куратору.

11. Куратор в течение 2-х рабочих дней рассматривает представленный Администратором отчет о статусе реализации Плана мероприятий и утверждает его.

При необходимости Куратор формирует предложения и дает поручения по доработке отчета о статусе реализации Плана мероприятий, а также представленных материалов о ходе реализации Плана мероприятий, результатов исполнения его задач, достижения показателей и контрольных точек.

12. По решению Куратора отчет о статусах реализации Плана мероприятий, а также результаты фактического исполнения его мероприятий могут быть дополнительно вынесены для обсуждения на заседание рабочей группы.

13. Утвержденный Куратором отчет о статусах реализации Плана мероприятий не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным, направляется Куратором руководителю Федеральной службы по аккредитации для ознакомления либо докладывается лично.

14. Информация, содержащиеся в отчетах о статусе реализации Плана мероприятий может использоваться в дальнейшем при оценке эффективности деятельности ответственных

исполнителей Плана мероприятий, а также подготовке предложений по мерам материального стимулирования.

15. Завершение проекта, Плана мероприятий осуществляется:

планово - по итогам достижения общественно значимых результатов, выполнения задач проекта, Плана мероприятий, достижения его показателей;

досрочно - при принятии соответствующего решения проектным комитетом федерального проекта, руководителя Федеральной службы по аккредитации.

16. При завершении проекта, Плана мероприятий подготавливается итоговый отчет о его реализации, достижении общественно значимых результатов и выполнении задач, который вносится Куратором вместе с решением рабочей группы руководителю Федеральной службы по аккредитации.

17. Руководитель Федеральной службы по аккредитации рассматривает итоговый отчет о реализации Плана мероприятий и принимает решение:

а) об утверждении итогового отчета о реализации Плана мероприятий;

б) о необходимости его доработки с указанием сроков такой доработки.

18. Подготовка итогового отчета о реализации Плана мероприятий осуществляется по форме по форме согласно Приложению № 2.

Приложение 2

к протоколу заседания рабочей группы по
вопросам внедрения принципов
клиентоцентричности
в деятельность Федеральной
службы по аккредитации
№ ____ от « ____ » _____ 2022 г.

ОТЧЕТ

о реализации Плана мероприятий (проекта) по внедрению принципов клиентоцентричности
в деятельность Федеральной службы по аккредитации

I. Изменения за отчетный период

№	Блок / Контрольное событие (результат)	Плановый срок	Факт / прогноз	Отклон ение, дней	Статус	Ответствен ный	Комментарий
<Название блока> (<Фамилия И.О. руководителя блока работ>)							
1.	<Наименование контрольного события (результата) из Плана мероприятий>	дд.мм.гггг	дд.мм.гггг	<0>	<выполнено, риск, не выполнено>	<Фамилия И.О.>	<Содержательное описание результата, полученного вследствие наступления контрольного события Описание факторов, влияние которых приводит к нарушению сроков наступления контрольных событий или достижению плановых значений>
<Название блока> (<Фамилия И.О. руководителя блока работ>)							
2.	<Наименование контрольного события из Плана мероприятий>	дд.мм.гггг	дд.мм.гггг	<14>	<выполнено, риск, не выполнено>	<Фамилия И.О.>	<Содержательное описание результата, полученного вследствие наступления контрольного события Описание факторов, влияние которых приводит к нарушению сроков наступления контрольных событий или достижению плановых значений>

II. Проблемы, риски и нерешенные вопросы

№	Наименование проблемы / риска	Влияние на проект	Предлагаемое решение
1.	<Описание проблемы или риска>	<Негативные последствия для проекта в случае, если проблема не будет решена>	<мероприятия или действия, рекомендуемые для решения проблемы / минимизации риска>
2.			

Приложение 3

к протоколу заседания рабочей группы
по вопросам внедрения принципов
клиентоцентричности
в деятельность Федеральной
службы по аккредитации
№ ____ от « ____ » _____ 2022 г.

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ
о реализации Плана мероприятий (проекта) по внедрению принципов клиентоцентричности
в деятельность Федеральной службы по аккредитации

Наименование	<Указать наименование проекта в случае его завершения целиком или наименование этапа проекта в случае завершения отдельного этапа >
Руководитель проекта	<Указать Ф.И.О. Руководителя проекта>

Достижение результатов проекта / этапа проекта

№	Запланированные результаты	Окончательный статус	Комментарий
1.	<Указать результаты, определенные в проекте, плане мероприятий>	<Получен/ не получен / получен частично>	<Для статусов, отличающихся от «Получен», привести комментарий, объясняющий недостижение результата>
2.			
Итого достигнуто результатов		<Указать количество и процент достигнутых результатов>	<В случае частичного получения некоторых результатов необходимо привести комментарий, как вычислялось итоговое количество и процент>

Достижение качества результатов проекта / этапа проекта

№	Установленные критерии успеха	Окончательный статус	Комментарий
1.	<Указать критерии успеха, предусмотренные решениями рабочей группы, Стандартами клиентоцентричности, иными документами в сфере реализации указанного проекта и внедрения в деятельность Службы принципов клиентоцентричности>	<Достигнут/ не достигнут/ достигнут частично>	<Для статусов, отличающихся от «Достигнут», привести комментарий, объясняющий несоответствие критерию успеха>
2.			
Итого достигнутых критериев успеха		<Указать количество и процент достигнутых критериев успеха>	<В случае частичного недостижения некоторых критериев успеха необходимо привести комментарий, как вычислялось итоговое количество и процент>

Соблюдение сроков проекта / этапа проекта

Плановая длительность проекта / этапа проекта	Фактическая длительность проекта / этапа проекта	Отклонение
<Указать плановую длительность проекта/этапа проекта в календарных днях на основе данных о дате начала и окончания из Паспорта проекта>	<Указать фактическую длительность проекта/этапа проекта в календарных днях на основе данных о дате начала из Паспорта проекта и дате окончания из протокольного решения руководителя органа исполнительной власти>	<Указать отклонение в процентах фактической длительности от плановой (фактическая длительность - плановая длительность)/плановая длительность>
Дополнительные комментарии к соблюдению сроков завершения проекта		
<Указать дополнительные комментарии к соблюдению сроков завершения проекта в случае необходимости, например, указав зафиксированные сроки начала и завершения проекта или причины отклонения>		

Ключевые показатели эффективности проекта / этапа проекта

№	Критерий КПЭ	Вес критерия КПЭ	Уровень критерия КПЭ
1.	Достижение результатов проекта/этапа проекта	40%	<Указать уровень критерия КПЭ в соответствии с таблицей «Достижение результатов проекта / этапа проекта» и формулировками уровней КПЭ (0, 0.7, 1)>
2.	Достижение качества результатов проекта/этапа проекта	30%	<Указать уровень критерия КПЭ в соответствии с таблицей «Достижение качества результатов проекта / этапа проекта» и формулировками уровней КПЭ (0, 0.7, 1)>
3.	Соблюдение сроков проекта/этапа проекта	30%	<Указать уровень критерия КПЭ в соответствии с таблицей «Соблюдение сроков проекта / этапа проекта» и формулировками уровней КПЭ (0, 0.7, 1)>
Итоговое значение КПЭ		<Указать итоговое значение КПЭ>	<Итоговое значение КПЭ вычисляется как сумма произведений весов на уровни>

Ключевые показатели эффективности блоков мероприятий

№	Блок мероприятий	Руководитель блока мероприятий	Оценка качества	Оценка по срокам	Итоговый КПЭ
1.	<Указать Блок>	<Указать ФИО руководителя блока мероприятий>	<Указать уровень достижения критерия КПЭ (0, 0.7, 1)>	<Указать уровень достижения критерия КПЭ (0, 0.7, 1)>	<Указать уровень достижения критерия КПЭ (сумма оценок по качеству и срокам деленная на 2)>
2.					