

КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ г. МУРМАНСКА № 104

Номер документа	Дата составления
57/01-15	16.05.2025 г.

приказ.

О назначении ответственного
по внедрению стандартов клиентоцентричности.

В соответствии с постановлением администрации города Мурманска от 25.04.2025 №808 « Об утверждении плана мероприятий (« дорожной карты») муниципального образования городской округ город-герой Мурманск по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Мурманской области», приказываю:

1. Назначить ответственным за внедрение стандартов клиентоцентричности в МБДОУ г. Мурманска № 104 - Шаврову Наталью Борисовну, заместителя заведующего (в ее отсутствие – старшего воспитателя Загурскую Светлану Анатольевну).
2. Утвердить и ввести в действие с 20.05.2025 года Организационную модель внедрения клиентоцентричности в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 104 (МБДОУ г. Мурманска № 104) – приложение № 1 к данному приказу.
3. Утвердить и ввести в действие с 20.05.2025 года Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в МБДОУ г. Мурманска № 104– приложение № 2 к данному приказу.
4. Контроль за выполнением данного приказа оставляю за собой.



заведующий МБДОУ г. Мурманска № 104 _____

Смирнова Е.С.

с приказом ознакомлены:

заместитель заведующего Шаврова Н.Б. «16» 05 2025 года

старший воспитатель Загурская С.А. «16» мая 2025 года

Организационная модель внедрения клиентоцентричности
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном
учреждении г. Мурманска № 104
(МБДОУ г. Мурманска № 104)

1. Общие положения

1.1. Организационная модель внедрения клиентоцентричности в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 104 (МБДОУ г. Мурманска № 104) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в организации и их функции.

1.2. Заведующий учреждением:

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

1.3. Заместитель заведующего, ответственный за координацию работы по внедрению клиентоцентричности в организации назначается заведующим учреждением.

Заместитель заведующего:

- контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в организации;
- представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности заведующему;
- выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;
- дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в организации.

1.4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в организации:

рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в организации является коллегиальным органом, созданным решением организации;

- в состав рабочей группы включаются сотрудники организации;
- председателем рабочей группы является заместитель заведующего, ответственный за координацию работы по внедрению клиентоцентричности;
- председатель рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует выполнение решений Рабочей группы;
- Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в квартал;
- принимаемые на заседаниях рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

Рабочая группа.

- формирует и утверждает планы работы по внедрению клиентоцентричности;
- рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в организации;
- 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 организации.

1.5. Все сотрудники организации выполняют требования, указанные в Организационной модели внедрения клиентоцентричности в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 104, реестре межведомственных и внутриведомственных процессов в МБДОУ г. Мурманска № 104.

Приложение № 2 к приказу
от 16.05.2025 года № 57/01-15

Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
г. Мурманска (МБДОУ г. Мурманска № 104)

идентификатор процесса	наименование услуги, функции, сервиса	регулирующий акт	группа процессов	ответственный за процесс	статус процесса (статус ренжиринга)	клиент	данные на входе	результат на выходе
1	Прием и регистрация обращений и запросов	Федеральный закон от 02.05.202006 года № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения граждан»	рассмотрение обращений и запросов	Скрынникова М.А. – секретарь руководителя	в очереди на исследование	физически е лица	фиксация наличия запроса/обращения от гражданина	регистрация в системе электронного документооборота
2	запись на личный прием	Федеральный закон от 02.05.202006 года № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения граждан»	рассмотрение обращений и запросов	Скрынникова М.А. – секретарь руководителя	в очереди на исследование	физически е лица	информация о записи на личный прием	назначение даты и времени
3	прием на работу сотрудников	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель, ответственный за ведение кадрового дела в ДОО	в очереди на исследование	физически е лица	личное заявление	Приказ о приеме на работу Трудовой договор
4	предоставлении отпусков сотрудникам	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель, ответственный за ведение кадрового дела	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	График отпусков Согласие о начале отпуска/ ознакомление с приказом Заявление о внесении	Уведомление сотрудника о начале предоставления и об окончании

				в ДОО			изменений/дополнений в график отпусков, сроки предоставления отпуска	отпуска - ознакомление с графиком отпусков Приказ о предоставлении отпуска Приказ о внесении изменений/дополнений в график отпусков, сроки предоставления отпуска
5	Направление на курсы повышения квалификации, переквалификации.	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель, ответственный за ведение кадрового дела в ДОО, старший воспитатель	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	План повышения Приглашение принимающей стороны Служебная записка	Служебное задание Приказ о направлении на курсы/переквалификацию
6	перевод на иную должность/ иную работу	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель, ответственный за ведение кадрового дела в ДОО	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	Личное заявление	Приказ о переводе Трудовой договор (дополнения и изменения)
7	предотвращение и урегулирование конфликта	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Заместитель заведующего Шаврова Н.Б.,	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска	Обращение гражданина Заявление	Протокол заседания комиссии

интересов	клиентом	старший воспитатель Загурская С.А.	в очереди на исследование	ка № 104	1. уведомление	
8 применение мер поощрения	организация отношений с внутренним клиентом	комиссия по распределению выплат	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	1. Анализ работы сотрудника	Протокол заседания комиссии
9 Привлечение к	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ, Положение « Об установлении премий и надбавок стимулирующего характера к заработной плате работников МБДОУ г. Мурманска № 104», утвержденный приказом от 24.09.2018, коллективный договор между администрацией и трудовым коллективом МБДОУ г. Мурманска № 104; Положение об оплате труда работников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения г. Мурманска № 104 (МБДОУ г. Мурманска № 104), утвержденное приказом от 30.08.2013 № 53 в действующей редакции)	организация	в очереди на	работник	Докладная	Приказ о

	дисциплинарной ответственности	Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	отношений с внутренним клиентом	заведующего Шаврова Н.Б., старший воспитатель Загурская С.А.	исследование	МБДОУ г. Мурманска № 104	Объяснительная записка Заклучение по результатам проведения служебного расследования	наложении дисциплинарного взыскания
10	Оказание материальной помощи	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Заместитель заведующего Шаврова Н.Б., старший воспитатель Загурская С.А., Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	Заявление работника	Приказ о выплате материальной помощи
11	Организация (выполнение) служебных/ трудовых обязанностей	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	приказ о приеме на работу	Ознакомление с локальными нормативными актами (уставом, коллективным договором, правилами внутреннего трудового распорядка, положением о порядке оплаты труда сотрудников, положение по охране труда и др.)
12	Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Заместитель заведующего Шаврова Н.Б., старший воспитатель Загурская С.А.	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	трудовой договор с сотрудником должностная инструкция	

								Обеспечение рабочих местом Обеспечение техническими и иными материалами Создание учетных записей, настройка оборудования и иные действия для обеспечения беспереывной работы
13	Прекращение служебных (трудовых) обязанностей	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	заявление на увольнение уведомление о сокращении уведомление о прекращении трудовых отношений по инициативе работодателя	Приказ о расторжении трудовых отношений
14	Индивидуальный служебный (трудовой) спор	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Заместитель заведующего Шаврова Н.Б., старший воспитатель Загурская С.А. члены комиссии	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	Заявление служебная записка	заключение по результатам служебной проверки

15	Адаптация вновь принятого сотрудника, назначение наставника	трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ	организация отношений с внутренним клиентом	Заместитель заведующего Шаврова Н.Б., старший воспитатель Загурская С.А., Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	работник МБДОУ г. Мурманска № 104	служебная записка план наставничества отчет наставника	приказ о наставничестве, назначении наставника
16	Прием воспитанников в МБДОУ	Федеральный закон от 29.12.2012 3 273-ФЗ « Об образовании в Российской Федерации», нормативный правовой акт МБДОУ	организация отношений с внутренним клиентом	старшая медицинская сестра Богомолова Ю.Р., Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	физическое лицо	заявление родителей/законных представителей воспитанников	оформление договора издание приказа о приеме воспитанника в ДОО
17	Перевод воспитанников	Федеральный закон от 29.12.2012 3 273-ФЗ « Об образовании в Российской Федерации», нормативный правовой акт МБДОУ	организация отношений с внутренним клиентом	Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	физическое лицо	заявление родителей/законных представителей воспитанников, иные документы, регламентирующие перевод	издание приказа о переводе воспитанника в из ДОО
18	выбытие воспитанников	Федеральный закон от 29.12.2012 3 273-ФЗ « Об образовании в Российской Федерации», нормативный правовой акт МБДОУ		Фуртаева К.К. – делопроизводитель	в очереди на исследование	физическое лицо	заявление родителей/законных представителей воспитанников, иные документы регламентирующие	издание приказа об отчислении воспитанника в из ДОО

19	взаимодействие с родителями, законными представителями	Федеральный закон от 29.12.2012 3 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	организация отношений с внешним клиентом	заведующий МБДОУ г. Мурманска № 104 Смирнова Е.С., заместитель заведующего Шаврова Н.Б., старший воспитатель Загурская С.А., воспитатели	в очереди на исследование	физическое лицо	отчисление план работы с родителями	протоколы родительских собраний и иных мероприятий
----	--	--	--	--	---------------------------	-----------------	-------------------------------------	--

С приказом № 57/01-15 от 16.05.2025
"О маркировке ответственности на внутреннем
стандартах кибербезопасности" оформлено:
Саркисович М.А. 16.05.2025 (Кпр)
Ахмедов Ф.А. 16.05.2025 (Ипр)