

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КАЛУЖСКОЙ
ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«КАЛУЖСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГАПОУ КО «КТК»)**

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического
совета ГАПОУ КО «КТК»
протокол № 3 от «27» октября 2023 г

РАССМОТРЕНО

на заседании родительского комитета
ГАПОУ КО «КТК»
протокол № 2 от «20» ноября 2023 г

РАССМОТРЕНО

на заседании студенческого совета
ГАПОУ КО «КТК»
протокол № 4 от «20» ноября 2023 г

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГАПОУ КО
«Калужский технический колледж»
Н.В. Титова

Приказ №151 от 28.11.2023 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе по вопросам внедрения стандартов
клиентоцентричности в деятельность Государственного автономного
профессионального образовательного учреждения Калужской области
«Калужский технический колледж»**

Калуга, 2023

I. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности Рабочей группы Государственного автономного профессионального учреждения Калужской области «Калужский технический колледж (далее-Колледж) по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность колледжа (далее - рабочая группа).

1.2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

1.3. Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа, а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

а) обеспечения эффективного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Калужской области и других субъектов Российской Федерации, иными органами и организациями, а также юридическими лицами, осуществляющими внедрение принципов клиентоцентричности;

б) выработки критериев оценки и достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности;

в) разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа.

1.4. Основными функциями рабочей группы являются:

а) подготовка и утверждение «Дорожной карты» по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа;

б) утверждение перечня критериев оценки и результатов внедрения принципов клиентоцентричности;

в) разработка и утверждение документов, связанных с внедрением принципов клиентоцентричности в деятельность Колледжа.

г) разработка и утверждение (при необходимости) пилотных проектов для разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа (далее - пилотные проекты), а также «дорожных карт» по их реализации;

г) контроль хода реализации пилотных проектов;

е) разработка и рассмотрение предложений по содержанию, приоритетным направлениям и тематикам программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа;

ж) разработка и рассмотрение проектов методических документов,

направленных на практическое внедрение инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа, а также их утверждение;

з) проведение методических совещаний с сотрудниками колледжа, и другими организациями по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа.

и) выработка и принятие иных решений для достижения целей внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа.

II. Состав рабочей группы

2.1. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы, члены рабочей группы.

2.2. Руководителем рабочей группы является заместитель директора по воспитательной работе и социальным вопросам, на которого возложены полномочия по обеспечению внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность колледжа, в группе выбирается заместитель руководителя и секретарь.

2.3. Руководитель рабочей группы:

а) принимает решение о проведении заседания рабочей группы и назначает день, время и место проведения (при необходимости) заседания рабочей группы;

б) принимает решение о приглашении на заседание рабочей группы, в том числе по предложениям членов рабочей группы, представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

в) утверждает повестку заседаний рабочей группы;

г) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку заседания рабочей группы;

д) проводит заседание рабочей группы;

е) подписывает протокол заседания рабочей группы.

2.4. В случае отсутствия руководителя рабочей группы его функции исполняет, назначенный член рабочей группы.

2.5. Секретарь рабочей группы:

а) На основании предложений членов рабочей группы формирует повестку заседания рабочей группы и представляет ее на утверждение руководителю рабочей группы.

б) информирует членов рабочей группы о дате, времени и месте проведения (при необходимости) заседания рабочей группы, а также направляет повестку заседания рабочей группы и материалы к заседанию;

в) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку заседания рабочей группы;

г) ведет протокол заседания рабочей группы;

д) оформляет протокол заседания рабочей группы и представляет его

председательствовавшему на заседании рабочей группы для подписания;

е) направляет подписанный протокол заседания рабочей группы членам рабочей группы.

2.6. Члены рабочей группы:

а) вносят предложения о включении в повестку заседания рабочей группы вопросов, относящихся к компетенции рабочей группы, а также предложения о приглашении на заседание рабочей группы представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

б) участвуют в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции рабочей группы;

в) участвуют в заседании (присутствуют на заседании) рабочей группы;

г) высказывают свое мнение по существу обсуждаемых на заседании рабочей группы вопросов, замечания и предложения по проектам решений, принимаемых на заседании рабочей группы;

д) принимают решения по вопросам повестки заседания рабочей группы.

2.7. В случае отсутствия на заседании рабочей группы члена рабочей группы такой член рабочей группы вправе изложить в письменной форме свое мнение по вопросам повестки заседания рабочей группы и не позднее 1 рабочего дня до заседания рабочей группы направить указанную информацию секретарю рабочей группы.

Мнение отсутствующего члена рабочей группы рассматривается на заседании рабочей группы и приобщается к протоколу заседания рабочей группы в качестве его неотъемлемой части.

III. Порядок подготовки и проведения заседания рабочей группы

3.1. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости, в том числе, возможно его проведение в дистанционной форме (в форме видеоконференц-связи).

3.2. По решению руководителя рабочей группы может быть проведено заочное заседание рабочей группы.

3.3. Решения рабочей группы принимаются по итогам общего голосования простым большинством голосов членов рабочей группы, принявших участие в заседании (присутствующих на заседании) рабочей группы.

При равенстве голосов членов рабочей группы решающим является голос председательствующего на заседании рабочей группы.

3.4. Рабочая группа правомочна принимать решения, если в заседании рабочей группы участвуют (на ее заседании присутствуют) не менее половины членов рабочей группы.

3.5. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который в течение 5 рабочих дней с даты соответствующего

заседания рабочей группы согласовывается с использованием системы электронного документооборота колледжа членами рабочей группы и подписывается лицом, председательствовавшим на заседании.

3.6. В протоколе указываются:

а) фамилия, инициалы и должность председательствующего на заседании, фамилии, инициалы и должности, участвующих в заседании (присутствующих на заседании) членов рабочей группы и (или) участников заседания;

б) содержание рассмотренных вопросов;

в) принятые решения по рассмотренным вопросам;

г) наличие мнений, не участвовавших в заседании (отсутствовавших на заседании) рабочей группы членов рабочей группы, изложенных в письменной форме.

3.7. Протокол заседания рабочей группы доводится до сведения членов рабочей группы в форме электронного документа на адреса электронной почты членов рабочей группы (при наличии необходимости).