



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ПРАВИТЕЛЬСТВО

РАСПОРЯЖЕНИЕ

24.10.2023

№ 313-р

г. Грозный

**Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике**

В рамках реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р:

1. Утвердить План мероприятий («дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике согласно приложению.
2. Органам исполнительной власти Чеченской Республики не позднее 10 дней со дня утверждения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике утвердить планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности соответствующего органа исполнительной власти Чеченской Республики.

Председатель



М.М. Хучиев



УТВЕРЖДЕН  
распоряжением Правительства  
Чеченской Республики  
от 27.10.2023 № 313-р

План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
<b>1. Организационные мероприятия</b>				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Чеченской Республике	01.03.2023	Заместитель Председателя Правительства Чеченской Республики, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике	Распоряжение Правительства Чеченской Республики от 01.03.2023 № 71-р
1.2.	Назначен орган власти, ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Чеченской Республики	30.11.2023	Министерство экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики - Департамент административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике	Распоряжение Правительства Чеченской Республики о назначении ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Чеченской Республики
1.3.	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Чеченской Республике	31.03.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - Директор Департамента цифрового развития, информационных технологий и связи Министерства транспорта, связи и цифрового развития Чеченской Республики	Распоряжение (иной ненормативный правовой акт) об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Чеченской Республике
1.4.	Утвержден план ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Чеченской Республике	31.03.2024	Директор Департамента информации и печати Министерства по национальной политике, внешним связям, печати и информации Чеченской Республики	Распоряжение Правительства Чеченской Республики об утверждении Медиаплана
01.май	Определен состав межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Чеченской Республике (далее - МРГ)	30.11.2023	Министерство экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики - Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике, органы исполнительной власти Чеченской Республики	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) о создании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Чеченской Республике
<b>2. Жизненные ситуации</b>				
2.1.	Определено не менее 1 жизненной ситуации Чеченской Республики (далее - жизненные ситуации Чеченской Республики)	30.11.2023	МРГ	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об определении жизненных ситуаций Чеченской Республики
2.2.	Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Чеченской Республики	15.12.2023	МРГ	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об определении перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Чеченской Республики
2.3.	Утверждено описание целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики	15.12.2023	МРГ	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении описания целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики
2.4.	Сформирован межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики	15.12.2023	МРГ	Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики

2.5.	Утвержден межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики	31.03.2024	МРГ	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики
2.6.	Реализовано целевое состояние жизненных ситуаций Чеченской Республики	15.11.2024	МРГ	Отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Чеченской Республики
<b>3. Координация внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти Чеченской Республики</b>				
3.1.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики, оказывающих услуги, оценённых на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг	07.12.2023	Директор Департамента цифрового развития, информационных технологий и связи Министерства транспорта, связи и цифрового развития Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет об утверждении планов оптимизации услуг органов исполнительной власти Чеченской Республики, оценённых «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Завершена оптимизация услуг органов исполнительной власти Чеченской Республики, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	31.12.2024	Директор Департамента цифрового развития, информационных технологий и связи Министерства транспорта, связи и цифрового развития Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Чеченской Республики, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.3.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности	10.12.2023	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
3.4.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики сформированы реестры межведомственных и внутриведомственных процессов и порядок их ведения	22.12.2023	МРГ	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения органами исполнительной власти Чеченской Республики
3.5.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики утверждены порядки сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	31.03.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики - исполнитель, Директор Департамента цифрового развития, информационных технологий и связи Министерства транспорта, связи и цифрового развития Чеченской Республики - соисполнитель	Отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики
3.6.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	30.06.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики - исполнитель, Директор Департамента цифрового развития, информационных технологий и связи Министерства транспорта, связи и цифрового развития Чеченской Республики - соисполнитель	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
3.7.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	30.09.2024	МРГ	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) органами исполнительной власти Чеченской Республики
3.8.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	МРГ	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки органами исполнительной власти Чеченской Республики

3.9.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.09.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) органами исполнительной власти Чеченской Республики
3.10.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов органами исполнительной власти Чеченской Республики
3.11.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти	30.09.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органами исполнительной власти Чеченской Республики
3.12.	Во всех органах исполнительной власти Чеченской Республики утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом органами исполнительной власти Чеченской Республики
3.13.	Чеченская Республика получила оценку не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	31.12.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
<b>4.</b>	<b>Координация исполнения мероприятий кадрового блока в органах исполнительной власти Чеченской Республики</b>			
4.1.	В органах исполнительной власти Чеченской Республики, имеющих независимую кадровую службу, назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения вопросам кадровой работы)	10.12.2023	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о назначении сотрудников органов исполнительной власти Чеченской Республики, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
4.2.	В органах исполнительной власти Чеченской Республике, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3.	В органах исполнительной власти Чеченской Республики, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб органов исполнительной власти Чеченской Республики

4.4.	В органах исполнительной власти Чеченской Республики, имеющих независимую кадровую службу, разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	15.12.2024	Директор Департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Ведомственный акт об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
<b>5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом</b>				
5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.03.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом  Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.03.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
5.3.	Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.06.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.12.2024	Директор Департамента имущественных отношений, Директор Департамента земельных отношений Министерства имущественных и земельных отношений Чеченской Республики, соисполнители - органы исполнительной власти Чеченской Республики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом

