



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ПРАВИТЕЛЬСТВО

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30.11.2023

№ 355-р

г. Грозный

**Об определении органа исполнительной власти  
Чеченской Республики, ответственного за координацию и контроль  
внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов  
исполнительной власти Чеченской Республики и о создании  
межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности  
в Чеченской Республике**

В соответствии с распоряжением Правительства Чеченской Республики от 27 октября 2023 года № 313-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике»:

1. Определить Министерство экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики органом исполнительной власти Чеченской Республики, ответственным за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Чеченской Республики.

2. Создать межведомственную рабочую группу по внедрению клиентоцентричности в Чеченской Республике в составе согласно приложению № 1.

3. Утвердить Положение о межведомственной рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Чеченской Республике согласно приложению № 2.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Председателя Правительства Чеченской Республики, осуществляющего координацию деятельности органов исполнительной власти Чеченской Республики в финансово-экономической сфере.

Председатель



М.М. Хучиев





Приложение № 1

к распоряжению Правительства  
Чеченской Республики

от 30.11.2023

№ 355-р

**СОСТАВ****межведомственной рабочей группы по внедрению  
клиентоцентричности в Чеченской Республике**

Тагаев Султан Хумаидович	заместитель Председателя Правительства Чеченской Республики – министр финансов Чеченской Республики, руководитель межведомственной рабочей группы
Шовхалов Ильяс Хусаинович	заместитель министра экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, заместитель руководителя межведомственной рабочей группы
Дадаева Хава Айндыевна	директор департамента административной реформы, финансовой политики и государственного регулирования в экономике Министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики, секретарь межведомственной рабочей группы
<b>Члены межведомственной рабочей группы:</b>	
Мадаев Мамед Супьянович	заместитель министра культуры Чеченской Республики
Курбанов Адам Рашитович	заместитель министра сельского хозяйства Чеченской Республики
Эдиев Алихан Магомедович	заместитель министра транспорта, связи и цифрового развития Чеченской Республики
Темирбулатов Аюб Асхадович	заместитель министра автомобильных дорог Чеченской Республики
Умаров Эльдар Юсупович	первый заместитель министра труда, занятости и социального развития Чеченской Республики
Абдулмуслимов Сайд-Селим Хусаинович	первый заместитель министра Чеченской Республики по национальной политике, внешним связям, печати и информации
Олсункаев Хасанбек Аршиевич	заместитель министра финансов Чеченской Республики
Салтаев Магомед Николаевич	заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики
Умалатов Висита Хелилавич	заместитель министра имущественных и земельных отношений Чеченской Республики
Усманов Ахмед Рамазанович	заместитель министра образования и науки Чеченской Республики
Мизаев Итон Абдулаевич	заместитель министра природных ресурсов и охраны окружающей среды Чеченской Республики
Мисерханов Лукман Хасанович	заместитель министра промышленности и энергетики Чеченской Республики



Адаев Рамзан Саид-Хасанович	первый заместитель министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики
Хазуев Ахмед Ибрагимович	заместитель министра Чеченской Республики по туризму
Абдулкаримов Хусейн Лом-Алиевич	заместитель министра Чеченской Республики по физической культуре, спорту и молодежной политике
Джумаев Лечи Межидович	первый заместитель председателя Комитета Правительства Чеченской Республики по дошкольному образованию
Абазов Ваха Хамзатович	заместитель председателя Государственного комитета по архитектуре и градостроительству Чеченской Республики
Эдильханов Ильяс Салманович	заместитель председателя Государственного комитета цен и тарифов Чеченской Республики
Хамидова Яха Александровна	заместитель председателя Комитета Правительства Чеченской Республики по государственному заказу
Эскерханов Лема Назарбекович	заместитель председателя Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка
Исаев Абу Вахаевич	заместитель председателя Комитета Правительства Чеченской Республики по охране и использованию культурного наследия
Хайрулаев Адам Куриевич	заместитель председателя Комитета Правительства Чеченской Республики по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций
Манкаев Магомед Русланович	заместитель начальника Управления ветеринарии Правительства Чеченской Республики
Шамилев Ибрагим Рамзанович	заместитель руководителя Службы государственного жилищного надзора Чеченской Республики
Ахмадов Абдул-Бек Майрбекович	заместитель начальника Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Чеченской Республики
Инуркаева Лайла Джамулаевна	первый заместитель начальника Архивного управления Правительства Чеченской Республики
Сангариева Лейла Саид-Адлановна	первый заместитель начальника Управления записи актов гражданского состояния Чеченской Республики



Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Правительства  
Чеченской Республики

от 30.11.2023

№ 355-Р

**Положение**  
**о межведомственной рабочей группе по внедрению**  
**клиентоцентричности в Чеченской Республике**

**1. Общие положения**

1.1. Межведомственная рабочая группа является координационным органом, образованным для обеспечения эффективного взаимодействия органов исполнительной власти Чеченской Республики (далее соответственно – рабочая группа, органы власти) в целях внедрения в их деятельность принципов клиентоцентричности.

1.2. Рабочая группа рассматривает предложения и определяет приоритетные направления по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

1.3. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, настоящим Положением, а также методическими рекомендациями межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление.

**2. Основные задачи рабочей группы**

2.1. Рассмотрение базы лучших практик по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти и принятие решений по их внедрению.

2.2. Разработка концепции и организационной модели по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

2.3. Проведение организационных мероприятий, координация внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

2.4. Рассмотрение ведомственных планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

2.5. Организация реализации планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти,



медиаплана ведения информационной кампании о внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике.

2.6. Рассмотрение и утверждение планов мероприятий рабочей группы, утвержденных протоколом заседания рабочей группы, формирование рекомендаций по его совершенствованию.

2.7. Обеспечение согласованных действий членов рабочей группы, эффективного взаимодействия органов власти, в том числе в рамках реализации регионального и ведомственного планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

2.8. Разработка и ведение общего реестра региональных жизненных ситуаций по услугам, клиентскому сценарию, реинжиниринга услуг, мер поддержки и сервисов в органах власти.

2.9. Рассмотрение и утверждение стратегических и методических документов по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

2.10. Выработка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Чеченской Республики в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в систему государственного управления.

2.11. Мониторинг и рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

2.12. Выработка, согласование и утверждение в пределах своей компетенции решений, а также разработка предложений, направленных на обеспечение координации и контроля внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

### **3. Права рабочей группы**

3.1. Рабочая группа имеет право:

3.1.1. Приглашать на свои заседания представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики и иных организаций независимо от их организационно-правовой формы, а также специалистов и экспертов.

3.1.2. Направлять своих представителей для участия в проводимых федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы.

### **4. Структура и состав рабочей группы**

4.1. Состав рабочей группы утверждается распоряжением Правительства Чеченской Республики.



4.2. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы, заместитель руководителя рабочей группы, секретарь рабочей группы и члены рабочей группы.

4.3. Руководитель рабочей группы:

- 1) осуществляет общее руководство деятельностью рабочей группы;
- 2) дает поручения членам рабочей группы в пределах своей компетенции;
- 3) принимает решение о проведении заседания рабочей группы, назначает день, время и место проведения заседания рабочей группы, утверждает повестку заседаний рабочей группы;
- 4) проводит заседание рабочей группы;
- 5) 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;
- 6) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку дня заседания рабочей группы;
- 7) подписывает протокол заседания рабочей группы;
- 8) направляет по каналам взаимодействия информацию, касающуюся деятельности рабочей группы (каналами взаимодействия между участниками рабочей группы являются система электронного документооборота и электронная почта).

4.4. Заместитель руководителя рабочей группы:

- 1) осуществляет полномочия руководителя рабочей группы в случае его отсутствия и по поручению руководителя рабочей группы;
- 2) по поручению руководителя рабочей группы координирует деятельность органов власти в части межведомственного информационного взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в Чеченской Республике.

4.5. Секретарь рабочей группы:

- 1) организует подготовку заседаний рабочей группы;
- 2) готовит повестку заседания рабочей группы;
- 3) информирует членов рабочей группы о повестке заседания рабочей группы, дате, времени и месте проведения заседания рабочей группы; при необходимости членам рабочей группы к заседанию рабочей группы представляются материалы по вопросам, включенным в повестку заседания рабочей группы, посредством каналов взаимодействия, указанных в подпункте 8 пункта 4.3 настоящего Положения;
- 4) ведет протокол заседания рабочей группы и обеспечивает его рассылку в системе электронного документооборота всем членам рабочей группы;
- 5) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку заседания рабочей группы, направленные по каналам взаимодействия, указанным в подпункте 8 пункта 4.3 настоящего Положения;



б) обеспечивает контроль хода реализации планов мероприятий рабочей группы, планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органов власти.

4.6. В случае отсутствия на заседании рабочей группы секретаря рабочей группы решение о передаче его полномочий принимается руководителем рабочей группы либо в его отсутствие заместителем руководителя рабочей группы по поручению руководителя рабочей группы.

4.7. Члены рабочей группы:

1) участвуют в заседании рабочей группы, а также в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции рабочей группы;

2) вносят предложения о включении в повестку заседания рабочей группы вопросов, относящихся к компетенции рабочей группы;

3) в случае необходимости направляют свое мнение по вопросам повестки заседания рабочей группы в письменном виде по каналам взаимодействия, указанным в подпункте 8 пункта 4.3 настоящего Положения.

4.8. В случае отсутствия на заседании рабочей группы член рабочей группы вправе изложить в письменной форме свое мнение по вопросам повестки дня заседания рабочей группы, которое будет рассмотрено на заседании и приобщено к протоколу заседания рабочей группы, и не позднее 1 дня до заседания рабочей группы направить указанную информацию секретарю рабочей группы.

4.9. В случае увольнения члена рабочей группы с занимаемой должности или перевода его на другую должность или в другой орган власти данный член рабочей группы исключается из ее состава.

Руководитель органа власти, к которому относился выбывший член рабочей группы, сообщает руководителю рабочей группы новую кандидатуру для участия в рабочей группе в письменном виде в течение 10 дней с момента получения информации об увольнении члена рабочей группы.

## **5. Порядок деятельности рабочей группы**

5.1. Рабочая группа осуществляет свою деятельность посредством рассмотрения вопросов на заседаниях рабочей группы. Заседания рабочей группы проходят в очной и заочной форме путем непосредственного присутствия на заседании рабочей группы или путем использования видео-конференц-связи, а также с использованием технических средств связи, позволяющих вести обсуждение в режиме реального времени без нахождения членов рабочей группы в месте проведения заседания рабочей группы. Факт участия членов рабочей группы в заседании посредством видео-конференц-связи, а также иных технических средств связи, позволяющих обеспечить общение в режиме реального времени, отражается в протоколе заседания рабочей группы.

5.2. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости по решению руководителя рабочей группы.

5.3. В рамках каждого заседания рабочей группы:



- осуществляется обзор результатов работы рабочей группы за предыдущий период;

- обсуждаются пути решения текущих задач;

- выдаются поручения членам рабочей группы.

5.3. Рабочая группа правомочна принимать решения, если на ее заседании присутствует не менее половины членов списочного состава рабочей группы.

5.4. Решения рабочей группы принимаются простым большинством голосов путем открытого голосования. При равном числе голосов голос руководителя рабочей группы является решающим.

5.5. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который подписывается руководителем рабочей группы.

5.6. В протоколе заседания рабочей группы указываются:

1) фамилии руководителя рабочей группы, членов рабочей группы, присутствующих на заседании;

2) рассмотренные вопросы;

3) принятые решения;

4) наличие мнений отсутствовавших на заседании рабочей группы членов рабочей группы, изложенных в письменной форме.

5.7. Документационное, организационно-техническое и информационно-аналитическое обеспечение деятельности рабочей группы возлагается на Министерство экономического, территориального развития и торговли Чеченской Республики (далее – Министерство).

Министерство в срок не позднее пяти рабочих дней до проведения заседания рабочей группы составляет повестку и передает на утверждение руководителю рабочей группы. К повестке прилагаются информационные материалы по рассматриваемым вопросам.

Министерство не позднее чем за три рабочих дня до заседания рабочей группы:

рассылает повестку всем членам рабочей группы;

производит оповещение лиц, приглашенных на заседание рабочей группы;

готовит для членов рабочей группы необходимые информационно-справочные материалы по включенным в повестку вопросам.

5.8. Решения рабочей группы имеют обязательный характер для членов рабочей группы.

## **6. Прекращение деятельности**

6.1. Рабочая группа прекращает свою деятельность на основании распоряжения Правительства Чеченской Республики.

