



**КОМИТЕТ ПРАВИТЕЛЬСТВА ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И РЕГУЛИРОВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ПРАВИТЕЛЬСТВОН ХЪАШТАХОЙН
БАКЪОНАШ А, ХЪАШТИЙН РЫНКАН НИЗАМ А ЛАРДАРАН
КОМИТЕТ**

ПРИКАЗ

от «18» 12 2023 г.

г. Грозный

№ 23

**О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельность
Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав
потребителей и регулированию потребительского рынка**

В целях совершенствования деятельности Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее - Комитет) при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Комитета, для реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемую Концепцию внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета.
2. Назначить отдел бухгалтерского учета и отчетности, кадров и делопроизводства, отдел защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения уполномоченными структурными подразделениями по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета Л.Н. Эскерханова.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Председатель

А.А. Усманов

**Концепция
внедрения принципов клентоцентричности в деятельность
Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав
потребителей и регулированию потребительского рынка**

1. Общие положения

Целью настоящей Концепции внедрения принципов клентоцентричности в деятельность Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее - Концепция, Комитет) является установление руководящих принципов внедрения клентоцентричного подхода в деятельности Комитета при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (далее - физические и юридические лица, заявители).

В результате достижения указанной цели ожидаются:

- удовлетворенность заявителей за счет обеспечения адресности взаимодействия с ними (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);
- снижение издержки заявителей при взаимодействии с Комитетом за счет применения цифровых и платформенных решений при исполнении функций;
- повышение привлекательности Чеченской Республики для жизни, работы и ведения бизнеса.

2. Область применения Концепции

Заявителями в соответствии с настоящей Концепцией являются: граждане Российской Федерации; лица без гражданства; иностранные граждане; самозанятые; индивидуальные предприниматели; юридические лица, осуществляющие как предпринимательскую, так и некоммерческую деятельность, государственные гражданские служащие Чеченской Республики (далее - Служащий).

Концепция применяется в целях формирования клентоцентричного подхода в Комитете, позволяющего выявлять и изучать потребности физических и юридических лиц, постоянно улучшать взаимодействие с ними для удовлетворения их потребностей исходя из жизненной ситуации, в том числе в части постоянного улучшения взаимодействия в рамках соблюдения обязательных требований, а также стимулирования физических и юридических лиц исполнять обязательные требования добровольно.

Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию структурных подразделений аппарата Комитета с физическими и юридическими лицами при осуществлении функций Комитета.

3. Термины и определения

Для целей применения настоящей Концепции используются следующие основные термины и определения:

потребность заявителя - необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемые заявителем посредством взаимодействия с Комитетом;

клиентоцентричный подход в государственном управлении - подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей физических и юридических лиц, постоянном улучшении взаимодействия Комитета с ними для гарантированного удовлетворения их потребностей;

сервисы - автоматически исполняемые части функций Комитета;

проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов - предоставление заявителю юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей в рамках жизненной ситуации;

органы исполнительной власти и уполномоченные организации - органы исполнительной власти Чеченской Республики, государственные учреждения (предприятия) Чеченской Республики и иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с физическими и юридическими лицами;

жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для заявителя возможность или необходимость взаимодействовать с Комитетом;

профиль физического или юридического лица - совокупность сведений о физическом или юридическом лице, которые используются для определения его предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;

профиль сегмента заявителей - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе физических и юридических лиц, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

клиентский опыт - измеримая оценка заявителем результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

уровень клиентоцентричности - измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

проектирование - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на качественные выполнения функций Комитета в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;

реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование функций в целях оптимизации деятельности Комитета, для обеспечения соответствия требованиям настоящей Концепции.

4. Основные положения

При реализации Концепции применяются следующие принципы:

- заявитель в центре деятельности: потребности, интересы физических и юридических лиц являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих функций Комитета; подход к работе с заявителем персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией;
- доступность: обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей вне зависимости от места нахождения заявителя и сферы его деятельности; простота и понятность последовательности процедур; упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями;
- удобство и скорость: проблемы заявителей решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени;
- сервисная культура: Комитет обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает пониманием потребностей заявителей и действует в соответствии с этими потребностями; сотрудники Комитета проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу; недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к заявителям;
- результативность: Комитет ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, исходя из жизненной ситуации, для достижения которого заявителю оказывается необходимое содействие; любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления юридической помощи, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими заявителю получить положительный результат;
- принятие решений на основе достоверных данных: выявление и изучение потребностей физических и юридических лиц, проектирование и реинжиниринг функций, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов;
- последовательность в принятии решений и осуществлении действий: аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно; изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;
- открытость и вовлеченность: информирование физических и юридических лиц о деятельности Комитета осуществляется по единым стандартам; обеспечиваются обратная связь с заявителями и учет ее результатов; каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными; осуществляется постоянный мониторинг

удовлетворенности заявителей, доступность для поиска и использования информации об уровне клиентоцентричности;

- внедрение инноваций: Комитет применяет новые технологии и другие возможности для улучшения выполнения функций;

- проактивность: проактивное исполнение функций осуществляется при наличии объективной возможности, с согласия физических и юридических лиц в рамках жизненных ситуаций;

- разумность регулирования: Комитет обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к быстрой и выгоде соблюдения обязательных требований; рациональная связь между преследуемой целью и избранными средствами регулирования обеспечивает достижение цели и соответствие потребностям заявителя; контроль направлен не на применение санкций, а на стимулирование правомерного поведения;

- недопустимость возложения избыточных издержек: требования Комитета к физическим и юридическим лицам возлагают на них минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, расходы на предоставление документов и информации, не имеющейся в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций);

- справедливость: Комитет обеспечивает равный доступ к юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей, а также обеспечивает их адресность; профессиональный подход к взаимодействию с заявителями обеспечивается обладанием сотрудниками Комитета необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем; обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований;

- достоверность: документы и информация, предоставляемые заявителям, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания;

- постоянное совершенствование: административные процессы при исполнении функций непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи; жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Комитета;

- безопасность и конфиденциальность: информация, полученная Комитетом о физических и юридических лицах и их жизненных ситуациях, используется исключительно для исполнения функций, аналитической работы и совершенствования деятельности; информация ограниченного доступа безусловно защищается, если ее раскрытие не является обязательной в силу закона, или если получено согласие на ее раскрытие от заявителя; исключаются негативные последствия для охраняемых законом интересов заявителя;

- ответственность: сотрудники Комитета не вправе требовать от заявителей принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение сотрудниками Комитета действий (бездействия), а также за последствия таких действий (бездействия); заявитель всегда может обжаловать любое действие (бездействие) сотрудников Комитета при ненадлежащем качестве исполнения функций; заявитель всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки; мониторинг качества оказанных функций, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

Правительство Российской Федерации
Комитет по развитию конкуренции
в сфере закупок
Постановление
от 10.06.2016 № 2816-П
г. Москва

В целях обеспечения прозрачности и открытости деятельности Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок, а также в целях повышения качества и эффективности работы Комитета, Комитет по развитию конкуренции в сфере закупок постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Положение о Комитете по развитию конкуренции в сфере закупок и Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок.

2. Утвердить прилагаемые Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок.

3. Утвердить прилагаемые Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок.

4. Утвердить прилагаемые Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок.

Положение о Комитете по развитию конкуренции в сфере закупок
Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок
Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок
Правила работы Комитета по развитию конкуренции в сфере закупок

Примечание: текст документа является конфиденциальным.
Подпись: [подпись]
М.П. [подпись]