



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

«23» 05 2024 г.

г. Грозный

№ 20

**«Об утверждении порядка»**

В целях реализации пункта 3.7.4. Плана мероприятий («Дорожная карта») Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Комитет) по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета от 30.10.2023 № 15-п, приказываю:

1. Утвердить порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения в Комитете.
2. Отделу защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения настоящий приказ разместить на официальном сайте Комитета (<https://chechpotreb.ru/>).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Эскерханова Лему Назарбековича, заместителя председателя Комитета.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Председатель

А.А. Усманов

УТВЕРЖДЕН  
приказом Комитета

от 23.05.2024 № 20

**ПОРЯДОК**  
**взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам**  
**информационно-технического обеспечения Комитета Правительства**  
**Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию**  
**потребительского рынка**

**Общие положения**

1. Настоящий порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Порядок, Комитет) разработан в целях установления последовательности административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами Комитета по вопросам информационно-технического обеспечения.

2. Основными задачами формирования Порядка являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия с внутренним клиентом;
- формирование положительного опыта взаимодействия с внутренним клиентом вне зависимости от канала взаимодействия.

Внутренние клиенты Комитета взаимодействуют между собой в целях выполнения поставленных задач, а также реализации потребностей внешних клиентов, и должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия, в том числе руководствуясь требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

**Порядок**  
**формирования**

1. Порядок сформирован с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Комитете, утвержденного приказом Комитета от 20.12.2023 № 28.

2. Формирование Порядка осуществлено в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицом (лицами), назначенными председателем Комитета и (или) лицом, его замещающим (далее – уполномоченное лицо).

3. Уполномоченное лицо:

- организует в Комитете формирование и ведение Порядка;

- осуществляет проверку содержания включаемых в Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиями настоящего Порядка;

- обеспечивает формирование информации (сведений), включаемых в Порядок, изменение Порядка, исключение сведений из Порядка.

4. Подготовка информации (сведений), подлежащих включению в Порядок, осуществляется структурным подразделением Комитета, который непосредственно осуществляет соответствующие функции.

**Техническо-организационное  
обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с внутренним  
клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения**

Взаимодействие внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Комитета.

Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов по вопросам информационно – технического обеспечения.

<b>№ п/п</b>	<b>Направление деятельности Комитета</b>	<b>Наименование процесса взаимодействия</b>
1	Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	Техническая поддержка: Организация работ по поддержанию работоспособности компьютеров и оргтехники
2		Запрос информации от внутреннего клиента
3		Предоставление информации по запросам структурных подразделений Комитета
4		Техническая поддержка: Защита информации
5		Оказание помощи при эксплуатации информационных систем внутренними клиентами
6		Обновление сертификатов ключей электронной подписи
7		Настройка автоматизированного рабочего места для новых внутренних клиентов
8		Составление отчетной информации

**Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом  
по вопросам информационно-технического обеспечения**

При взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь):

- используется метод активного слушания;
- в процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу;
- ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента даётся в виде консультации в момент обращения;
- в случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня;
- в случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

При взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (через электронную почту Комитета, по звонку на рабочий телефон):

- могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи.
- ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если не указано иное.

Иные взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения регламентируются приказами Комитета.

### **Формы и сроки контроля**

Формой контроля над удовлетворённостью взаимодействиями с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, осуществляемого заместителем председателя Комитета, назначенным ответственным за реализацию программы клиентоцентричности в Комитете, является мониторинг уровня удовлетворенности в соответствии с опросами, проводимыми по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Комитете ежегодно на заседании рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете.

Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на сотрудников Комитета в соответствии с их компетенциями с указанием сроков их исполнения.

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов вопросами информационно-технического обеспечения в Комитете**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены информационно-техническим обеспечением в Комитете? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в рамках информационно-технического обеспечения деятельности Комитета? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (Открытый вопрос)**

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
Нормативно-правовая деятельность в Комитете		
Консультирование по вопросам взаимодействия с Комитетом		

**3. Насколько Вы удовлетворены информационно-техническим сопровождением своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?**

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
Программное обеспечение					
Обслуживание					

технических средств					
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
Кадровый портал					
Автоматизация форм и шаблонов					
Автоматизация отчетов					
Автоматизация доступа общедоступным к информационным ресурсам (Интернет)					
Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

**4. Что вас не устраивает в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос)**

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
Программное обеспечение		
Обслуживание технических средств		
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
Кадровый портал		
Автоматизация форм и шаблонов		
Автоматизация отчетов		
Автоматизация доступа		

общедоступным к информационным ресурсам (Интернет)		
Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

**5. Что необходимо изменить в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос)**

---

***Спасибо за сотрудничество!***

<sup>2</sup> На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 3