



**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 « 23 » 05 2024 г.

№ 17

г. Грозный

**«О создании Рабочей группы по внедрению  
Стандартов клиентоцентричности  
в деятельность Комитета»**

Во исполнение 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. Создать Рабочую группу по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета, согласно приложению № 1.
2. Утвердить Положение о Рабочей группе по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета, согласно приложению № 2.
3. Признать утратившим силу приказ Комитета от 25.12.2023 № 30 «Об образовании Рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Комитете».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Эскерханова Лему Назарбековича, заместителя председателя Комитета.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Председатель

А.А. Усманов

Приложение № 1  
к приказу Комитета

от «23» 05 2024 г. № 17

## СОСТАВ

**Рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности  
в деятельность Комитета Правительства Чеченской Республики  
по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка**

Эскерханов Лема Назарбекович	заместитель председателя Комитета – <b>председатель Рабочей группы</b>
Расуева Петимат Лемаевна	и.о. начальника отдела защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения – <b>секретарь Рабочей группы</b>
<b>Члены Рабочей группы:</b>	
Абдурахманова Зура Султановна	начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности, кадров и делопроизводства
Гадуев Алхазур Айндинович	начальник отдела мониторинга и анализа потребительского рынка
Садуева Раиса Хизаровна	консультант отдела бухгалтерского учета и отчетности, кадров и делопроизводства
Яскиева Элиза Рамзановна	ведущий специалист-эксперт отдела защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения



Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Комитета

от «23» 05 2024 г. № 17

**Положение**  
**о Рабочей группе по внедрению Стандартов клиентоцентричности**  
**в деятельность Комитета Правительства Чеченской Республики**  
**по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка**

**1. Общие положения**

1.1. Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Рабочая группа, Комитет) является коллегиальным органом, созданным для обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений Комитета в целях внедрения в их деятельность принципов клиентоцентричности.

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

1.3. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, законами Чеченской Республики, нормативными правовыми актами Главы и Правительства 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 и принятие решений по их внедрению в деятельность Комитета.

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

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



2.4. Организация реализации плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета, медиаплана ведения информационной кампании о внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете.

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

2.6. Обеспечение согласованных действий членов Рабочей группы, эффективного взаимодействия структурных подразделений, в том числе в рамках реализации ведомственного плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета.

2.7. Рассмотрение и утверждение ведомственных документов по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета.

2.8. Выработка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Комитета в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета.

2.9. Формирование и одобрение Планов работ по внедрению клиентоцентричности в Комитете.

2.10. Рассмотрение информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Комитете.

2.11. Рассмотрение и согласование результатов выполнения работ, мероприятий («Дорожных карт») по внедрению клиентоцентричности в Комитете.

2.12. Рассматривание и снижение разногласий, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Комитете.

2.13. Принятие решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения профильными отделами.

2.14. Рассмотрение и одобрение предложения по внесению изменений в ведомственный Стандарт внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

2.15. Представление председателю Комитета доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Комитете.

### **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 исполнительной власти Чеченской Республики, 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 Чеченской Республики, 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 приказом председателя Комитета.

4.2. В состав Рабочей группы входят председатель Рабочей группы, секретарь Рабочей группы и члены Рабочей группы.

4.3. Председатель 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. 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 плана мероприятий Рабочей группы, плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета.

4.5. В случае отсутствия на заседании Рабочей группы секретаря Рабочей группы решение о передаче его полномочий принимается председателем Рабочей группы.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. Председатель Комитета направляет председателю 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) Ф.И.О. 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 секретаря Рабочей группы.

Секретарь 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.

Секретарь 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 приказа председателя Комитета.