



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ФИНАНСИЙН МИНИСТЕРСТВО**

**ПРИКАЗ**

от

16 июля 2024

№ 246

г. Грозный

**Об утверждении организационной модели внедрения  
клиентоцентричности в Министерстве финансов  
Чеченской Республики**

Во исполнение распоряжения Правительства Чеченской республики от 27 октября 2023 года № 313-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике», в соответствии с приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 30 октября 2023 года № 426/1 Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Организационную модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики, согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Х.А. Олсункаева.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель Председателя  
Правительства Чеченской  
Республики – министр финансов  
Чеченской Республики

С.Х. Тагаев

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Министерства финансов  
Чеченской Республики

от 16.07.2014 № 246

### **Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики**

1. Организационная модель клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики призвана обеспечить достижение запланированных результатов, соблюдение и сокращение сроков их достижения, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, прозрачность, обоснованность и своевременность принимаемых решений, повышение эффективности внутриведомственного взаимодействия в Министерстве финансов Чеченской Республики (далее – Министерство).

2. Для организации внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве создается рабочая группа.

Участниками рабочей группы являются работники Министерства. Деятельность участников рабочей группы направлена на достижение общественно значимых результатов, выполнение мероприятий Дорожной карты, достижение ее показателей и контрольных точек.

3. Персональный Состав рабочей группы утверждается и актуализируется приказом Министерства финансов Чеченской Республики.

4. В состав рабочей группы входят:

председатель рабочей группы – ответственный за внедрение клиентоцентричности заместитель министра;

секретарь рабочей группы – уполномоченный сотрудник отдела свода и анализа отраслевой отчетности;

участники рабочей группы – руководители (заместители руководителей) структурных подразделений Министерства.

5 Рабочая группа:

осуществляет координацию работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства (далее – принципы клиентоцентричности);

изучает лучшие региональные практики внедрения принципов клиентоцентричности;

готовит проект дорожной карты Министерства по внедрению Стандартов клиентоцентричности (далее – Дорожная карта);

определяет целесообразность подготовки и реализации новых мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности, готовит перечень мероприятий, подлежащих включению в Дорожную карту;

рассматривает информацию о ходе реализации мероприятий Дорожной карты и достижениях ее показателей, результатов, контрольных точек;

обеспечивает разработку проектов нормативных документов, связанных с внедрением принципов клиентоцентричности в министерстве;

осуществляет мониторинг за ходом внедрения принципов клиентоцентричности;

рассматривает иные вопросы, направленные на внедрение принципов клиентоцентричности.

6. Совещания рабочей группы проводятся для обсуждения ключевых проблем, связанных с внедрением принципов клиентоцентричности, а также для урегулирования разногласий и иных вопросов, возникающих в рамках реализации мероприятий Дорожной карты и (или) отдельных ее мероприятий.

7. Председатель рабочей группы доводит до сведения участников совещания перечень вопросов для обсуждения. Вопросы совещания могут быть сформированы с учетом предложений участников рабочей группы.

8. Информирование участников рабочей группы о дате, месте, времени проведения совещания, о предлагаемой повестке дня, осуществляется в коммуникационном сервисе автоматизированных рабочих мест государственных служащих – работников Министерства.

9. Участники рабочей группы участвуют в совещаниях и в обсуждении рассматриваемых вопросов, выступают с докладами, готовят материалы и документы по обсуждаемым вопросам, участвуют в выработке и принятии решений.

10. По итогам совещания формируется поручение, которое доводится председателем рабочей группы до сведения участника рабочей группы (непосредственного исполнителя).

11. Информационное обеспечение деятельности рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности осуществляется на официальном сайте Министерства финансов Чеченской Республики в сети «Интернет» (далее – официальный сайт).

12. На официальном сайте размещается:

Дорожная карта, а также материалы, подготовленные по результатам ее исполнения и (или) отдельные мероприятия;

результаты мониторинга реализации Дорожной карты, информация и материалы о достижениях ее показателей и контрольных точек;

иная информация, связанная с деятельностью по внедрению клиентоцентричности в Министерстве.