



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

ПРИКАЗ

от 28 января 2025 г.

№ 18/1

г. Грозный

**О внесении изменений в приказ Министерства финансов
Чеченской Республики от 30 октября 2023 года № 426/1**

В целях приведения правового акта Министерства финансов Чеченской Республики в соответствие 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» (в редакции распоряжения Правительства Чеченской Республики от 4 апреля 2024 года № 98.1-р) **п р и к а з ы в а ю :**

1. Изложить План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики, утвержденный приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 30 октября 2023 года № 426/1, в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра финансов Чеченской Республики Х.А. Олсункаева.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Министерства финансов Чеченской Республики в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель Председателя
Правительства Чеченской
Республики – министр финансов
Чеченской Республики

С.Х. Тагаев

Приложение

к приказу Министерства финансов
Чеченской Республики

от 28.01.2025 № 18/1

План мероприятий («Дорожная карта»)

по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Министерстве финансов Чеченской республики

№ пп.	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	10.12.2023	Заместитель министра	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
1.2.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	10.12.2023	Заместитель министра, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
1.3.	Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов и порядка его ведения	22.12.2023	Заместитель министра	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики

1.4.	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в органе исполнительной власти	31.03.2024	Заместитель министра	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
1.5.	Утверждение порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	31.03.2024	Заместитель министра	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
1.6.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов в рамках сбора и анализа обратной связи, выявление проблем (при наличии)	30.06.2024	Заместитель министра	Отчет о проведении оценки удовлетворенности клиентов
1.7.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологии), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в кадровой работе	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
1.8.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в кадровой работе	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных сотрудников кадровой службы
1.9.	Разработка плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	15.12.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в кадровой работе	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
2.1.	Формирование точек взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики

2.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Отчет о проведении сегментации клиентов
2.3.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.06.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Отчет о проведении оценки удовлетворенности клиентов
2.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
2.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
2.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
2.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства			
3.1.	Формирование точек взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	31.03.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
3.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	31.03.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Отчет о проведении сегментации клиентов

3.3.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	30.06.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Отчет о проведении оценки удовлетворенности клиентов
3.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентами в рамках осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	30.09.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
3.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с клиентами в рамках осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	30.09.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
3.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	30.09.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
3.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с клиентами в рамках осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	31.12.2024	Заместитель министра финансов, административно-правовой департамент	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
4.1.	Формирование точек взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
4.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов	31.03.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Отчет о проведении сегментации клиентов
4.3.	Проведение оценки удовлетворенности внутренних клиентов	30.06.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Отчет о проведении оценки удовлетворенности клиентов
4.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами	30.09.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики

4.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами	30.09.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
4.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Приказ Министерства финансов Чеченской Республики
4.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с клиентами в рамках осуществления доступа к информации о деятельности Министерства	31.12.2024	Заместитель министра финансов, директоры департаментов	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом