

# МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ФИНАНСИЙН МИНИСТЕРСТВО

#### ПРИКАЗ

от 28 гиваря 2025 г.

No 88/1

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) приказываю:

- 1. Изложить План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республике, 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 <u>28.01.2025</u> № <u>18/1</u>

# План мероприятий («Дорожная карта»)

# по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской республики

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

1.4.	Утверждение организационной модели	31.03.2024	Заместитель министра	Приказ Министерства		
	внедрения клиентоцентричности в органе			финансов Чеченской		
	исполнительной власти			Республики		
1.5.	Утверждение порядка сбора и анализа	31.03.2024	Заместитель министра	Приказ Министерства		
	обратной связи (от внешних и внутренних		1	финансов Чеченской		
	клиентов)			Республики		
1.6.	Проведение оценки удовлетворенности	30.06.2024	Заместитель министра	Отчет о проведении оценки		
	клиентов по каждой группе процессов в		_	удовлетворенности клиентов		
	рамках сбора и анализа обратной связи,					
	выявление проблем (при наличии)					
1.7.	Проведение самооценки уровня зрелости	12.09.2024	Заместитель министра,	Отчет о проведении		
	кадровой работы (организационной		ответственный за	самооценки уровня		
	структуры кадровой службы, процессов,		внедрение стандартов	зрелости кадровой работы		
	стратегии, технологии), эффективности		клиентоцентричности в			
	(КПЭ) кадровых процессов		кадровой работе			
1.8.	Проведение самооценки	12.09.2024	Заместитель министра,	Отчет о проведении		
	профессиональных и личностных качеств		ответственный за	самооценки		
	сотрудников кадровой службы,		внедрение стандартов	профессиональных и		
	ответственных за внедрение кадровых		клиентоцентричности в	личностных сотрудников		
	технологий		кадровой работе	кадровой службы		
1.9.	Разработка плана по совершенствованию	15.12.2024	Заместитель министра	Приказ Министерства		
	организационной структуры кадровой		финансов,	финансов Чеченской		
	службы, развитию кадровых процессов с		административно-	Республики		
	использованием технологий и		правовой департамент,			
	инструментов клиентоцентричности		ответственный за			
			внедрение стандартов			
			клиентоцентричности в			
			кадровой работе			
2.	Процессы рассмотрения обращений и зап	Ť		- ·		
2.1.	Формирование точек взаимодействия с	31.03.2024	Заместитель министра	Приказ Министерства		
	клиентом по вопросам осуществления		финансов,	финансов Чеченской		
	рассмотрения обращений и запросов		административно-	Республики		
			правовой департамент			
			департамент			

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

		20.06.2024	2			
3.3.	Проведение оценки удовлетворенности	30.06.2024				ведении оценки
	клиентов в рамках осуществления доступа		финансов,		удовлетворенности	
	к информации о деятельности		административно-		клиентов	
	Министерства		правовой департамент			
3.4.	Утверждение порядка (правил)	30.09.2024	Заместитель мин	истра	Приказ	Министерства
	взаимодействия с клиентами в рамках		финансов,		финансов	Чеченской
	осуществления доступа к информации о		административно-		Республики	
	деятельности Министерства		правовой департамент			
3.5.	Разработка описания целевой модели	30.09.2024	Заместитель мин	истра	Приказ	Министерства
	процессов взаимодействия с клиентами в		финансов,		финансов	Чеченской
	рамках осуществления доступа к		административно-		Республики	
	информации о деятельности Министерства		правовой департамент			
3.6.	Утверждение плана мероприятий по	30.09.2024	Заместитель мин	нистра	Приказ	Министерства
	реинжинирингу процессов осуществления		финансов,		финансов	Чеченской
	доступа к информации о деятельности		административно-		Республики	
	Министерства		правовой департамент		•	
3.7.	Проведение реинжиниринга процессов	31.12.2024		нистра	Отчет о г	еинжиниринге
	взаимодействия с клиентами в рамках		финансов,		процессов	рассмотрения
	осуществления доступа к информации о		административно-		обращений и запросов	
	деятельности Министерства		правовой департамент		1	•
4.	Процессы взаимодействия с внутренним	клиентом				
4.1.	Формирование точек взаимодействия с	31.03.2024	Заместитель мин	нистра	Приказ	Министерства
	внутренним клиентом			кторы	финансов	Чеченской
			департаментов	1	Республики	
4.2.	Проведение сегментации внутренних	31.03.2024		нистра	Отчет о	проведении
	клиентов			кторы	сегментации	-
			департаментов	1	,	
4.3.	Проведение оценки удовлетворенности	30.06.2024		нистра	Отчет о прог	ведении оценки
	внутренних клиентов		финансов, директоры удовлетворенност департаментов клиентов			
	J 1					
4.4.	Утверждение порядка (правил)	30.09.2024		нистра	Приказ	Министерства
	взаимодействия с внутренними клиентами			кторы	финансов	Чеченской
					Республики	10 1011011011
			департаментов		Респуолики	

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