



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПРИКАЗ

«31» июля 2023г.

№ 132 - ОД

Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан

Во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», а также в соответствии с пунктом 4 Протокола семинара-совещания от 10 июля 2023 года № 1 под председательством заместителя Председателя Правительства Республики Дагестан Р.К. Газимагомедова на тему «Описание изменений в Типовую дорожную карту внедрения клиентоцентричности с учетом предложений и замечаний субъектов РФ»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий «дорожную карту» по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (далее – План мероприятий).
2. Ответственным исполнителям пунктов Плана мероприятий обеспечить их надлежащее исполнение в соответствии с обозначенными сроками.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра промышленности и торговли Республики Дагестан Каибову М.Х..

Министр

Н.Р. Халилов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства промышленности
и торговли Республики Дагестан

от «31» июля 2023 года № 132-ОД

**План мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность
Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан¹**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа и характеристика результата
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за внедрение принципов кlientoцентричности	14 июля 2023 года	Заместитель министра промышленности и торговли Республики Дагестан – Каибова М.Х	Пунктом 1 приказа Минпромторга РД от 14 июля 2023 года № 120- ОД определен заместитель руководителя Минпромторга РД, ответственный за организацию и контроль внедрения принципов кlientoцентричности в деятельность министерства
1.2.	Формирование рабочей группы, ответственной за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Минпромторга РД	14 июля 2023 года	Заместитель министра промышленности и торговли Республики Дагестан – Каибова М.Х.	Пунктом 3 приказа Минпромторга РД от 14 июля 2023 года № 120- ОД утвержден состав рабочей группы Минпромторга РД по

			вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства
1.3.	Назначены руководители (заместители руководителей), ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минпромторга РД, а также в организациях, учредителями которых является Минпромторг РД	1 августа 2023 года	Руководитель НО Фонд развития промышленности Республики Дагестан
1.4.	Формирование реестра основных и отраслевых процессов Минпромторга РД	1 октября 2023 года	Заместитель министра промышленности и торговли Республики Дагестан – Каибова М.Х. Управление правового и экономического обеспечения – Абдуллаева Х.А. Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление промышленности и инноваций – Дралаева А.З. Управление делами – Иващенко Е.В.
			Приказ НО Фонд развития промышленности Республики Дагестан о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в фонде
			Приказ о формировании реестра основных и отраслевых процессов в Минпромторге РД

1.5.	Формирование карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минпромторга РД	1 ноября 2023 года	Заместитель министра промышленности и торговли Республики Дагестан – Каибова М.Х. Управление правового и экономического обеспечения – Абдулаева Х.А. Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А.	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.8	Определены и утверждены миссия и ключевые цели Минпромторга РД в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность Минпромторга РД	1 декабря 2023 года	Заместитель министра промышленности и торговли Республики Дагестан – Каибова М.Х. Управление правового и экономического обеспечения – Абдулаева Х.А. Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А.	Приказ о миссии и ключевых целях Минпромторга РД в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность Минпромторга РД

			Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. Управление делами – Ивашенко Е.В. ФРП РД – Арсланбеков К.А.	
	Утверждены планы оптимизации государственных услуг Минпромторга РД, которые получили оценку «В» и «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	15 марта 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Приказ об утверждении планов оптимизации государственных услуг Минпромторга РД
2. Кадровый блок				
2.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	15 августа 2023 года	Министр промышленности и торговли Республики Дагестан – Халилов Н.Р. Управление правового и экономического обеспечения Абдуллаева Х.	Приказ Минпромторга РД, определяющий уполномоченное должностное лицо за внедрение в кадровой работе Минпромторга РД принципов и стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (орг.структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии,	1 октября 2023 года	Управление правового и экономического обеспечения	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (орг.структуры кадровых

	технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов		(Абдулаева Х.)	подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	1 ноября 2023 года	Управление правового и экономического обеспечения (Абдулаева Х.)	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утверждение плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	1 декабря 2023 года	Управление правового и экономического обеспечения (Абдулаева Х.)	Приказ об утверждении плана по развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)			
3.1.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утверждение порядка его ведения	1 марта 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Приказ Минпромторга РФ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

		1 мая 2024 года		Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	1 июня 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам). Все потенциальные получатели государственной услуги (пользователи сервиса или функции) разделены на группы - сегменты, обладающие схожим набором признаков.
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам/сервисам <i>(при необходимости)</i>	1 июля 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	1 сентября 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Приказ Минпромторга РФ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

3.1.5.	Разработка описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов)	1 сентября 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний.
3.1.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	1 декабря 2024 года	Управление индустриального развития территорий – Абдуллаев К.А. Управление делами – Ивашенко Е.В.	Приказ Минпромторга РД об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	1 марта 2024 года 1 мая 2024 года	Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. ФРП РД – Арсланбеков А.А.	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	1 июня 2024 года	Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. ФРП РД – Арсланбеков А.А	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки <i>(три необходимости)</i>	1 июля 2024 года	Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. ФРП РД _ Арсланбеков А.А	Отчет об уровне удовлетворённости по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	1 сентября 2024 года	Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. ФРП РД Арсланбеков А.А	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5.	Разработка описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	1 сентября 2024 года	Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. ФРП РД – Арсланбеков А.А	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний.
3.2.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	1 декабря 2024 года	Управление промышленности и инноваций – Яралиева А.З. ФРП РД – Арсланбеков А.А	Приказ Минпромторга РД об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки

3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	1 марта 2024 года	Управление делами Ивашенко Е.В.	Приказ Минпромторга РФ от утверждения порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	1 июня 2024 года	Управление делами Ивашенко Е.В.	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов (Все лицензиаты, в отношении которых осуществляется государственный контроль (надзор), разделены на группы - сегменты, обладающие схожим набором признаков.)

3.3.3.	Проведение оценки удовлетворенности качеством взаимодействия по всем видам государственного контроля (надзора) <i>(при необходимости)</i>	1 июля 2024 года	Управление делами Ивашенко Е.В	Отчет об уровне удовлетворённости качеством взаимодействия по всем видам государственного контроля (надзора)
3.3.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	1 сентября 2024 года	Управление делами Ивашенко Е.В	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.5.	Разработка описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	1 сентября 2024 года	Управление делами Ивашенко Е.В	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний.
3.3.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	1 декабря 2024 года	Управление делами Ивашенко Е.В	Приказ Минпромторга РД об утверждении плана реинжиниринга контрольно-надзорных функций, обеспечивающий их оптимизацию и автоматизацию. План включает подробные деталиные мероприятия по реинжинирингу каждого процесса.

3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	1 апреля 2024 года	Управление делами Минпромторга РД	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	1 июля 2024 года	Управление делами	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов <i>(при необходимости)</i>	1 августа 2024 года	Управление делами	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

3.4.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	1 октября 2024 года	Управление делами	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.5.	Разработка описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	1 октября 2024 года	Управление делами	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний.
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	20 декабря 2024 года	Управление делами	Приказ Минпромторга РД об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД			
3.5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД	1 апреля 2024 года	Управление делами ФРП РД	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД

		1 июня 2024 года		Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД
3.5.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД	1 июля 2024 года	Управление делами ФРП РД	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД
3.5.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства <i>(при необходимости)</i>	1 августа 2024 года	Управление делами ФРП РД	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности Минпромторга РД
3.5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	1 октября 2024 года	Управление делами ФРП РД	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД
3.5.5.	Разработка описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	1 октября 2024 года	Управление делами ФРП РД	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД

3.5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	20 декабря 2024 года	Управление делами ФРП РД	Приказ Минпромторга РД об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Минпромторга РД
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	1 апреля 2024 года	Управление правового и экономического обеспечения (Абдулаева Х.)	Приказ Минпромторга РД об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
		1 июня 2024 года		Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов	1 июля 2024 года	Управление правового и экономического обеспечения (Абдулаева Х.)	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов. Все внутренние клиенты должны быть разделены на группы-сегменты, обладающие схожим набором признаков
3.6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	1 августа 2024 года	Управление правового и экономического обеспечения (Абдулаева Х.)	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним