



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ТАРИФАМ И ЖИЛИЩНОМУ НАДЗОРУ
П Р И К А З**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ТАРИФХЭМКІЭ, ПСЭУАПІЭ
ІЭНАТІЭМ КІЭЛЪЫПЛЪЫНЫМКІЭ И КЪЭРАЛ КОМИТЕТ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
ТАРИФЛЕНИ ЖАНЫ БЛА ЭМ ЖАШАУ ЖУРТЛАГЪА
НАДЗОР ЭТИУ КЪЫРАЛ КОМИТЕТИ
Б У Й Р У К Ъ**

от « 19 » февраля 2024 г.

№ 9-02

г. Нальчик

**О внесении изменений в приказ Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору
от 28 сентября 2023 года № 45-ОД «Об утверждении Плана мероприятий
Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по
тарифам и жилищному надзору по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике»**

В соответствии с распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике», а также в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, и федерального проекта «Государство для людей» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести изменения в приказ Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору от 28 сентября 2023 года № 45-ОД «Об утверждении Плана мероприятий Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике», изложив приложение в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

3. Отделу делопроизводства и работы с обращениями граждан
ознакомить заинтересованных лиц с настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. председателя

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal stroke and a small vertical mark at the end.

А.А. Макуашев

УТВЕРЖДЕН
приказом Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору
от 9 февраля 2024 г. № 9-02

**План мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Кабардино-Балкарской Республике Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному
надзору (далее - Комитет)**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный/ Исполнитель	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в Комитете	30.11.2023	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел правового обеспечения	Приказ
1.2.	Утверждение модели внедрения клиентоцентричности в Комитете	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел правового обеспечения	Приказ
1.3.	Утверждение порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Комитета	30.11.2023	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел правового обеспечения	Приказ
1.4.	Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа Комитета	30.11.2023	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел правового обеспечения	Приказ
1.5.	Формирование карт клиентских путей по всем услугам (сервисам) Комитета	15.03.2024	Отдел лицензирования и надзора за управлением	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с

			многоквартирными домами	приложением указанных карт
1.6.	Утверждение порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Комитета	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел государственной службы и кадров; Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Приказ
1.7.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявленные проблемы (при наличии)	14.06.2024	Отдел государственной службы и кадров; Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.8.	Формирование планов оптимизации государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки (при наличии)	30.11.2023	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	Приказ
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	30.11.2023	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел правового обеспечения	Приказ
2.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии,	15.03.2024	Отдел государственной службы и кадров	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений,

	технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов			процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	14.06.2024	Отдел государственной службы и кадров	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	16.09.2024	Макуашев А.А. - и.о. обязанности председателя Комитета/ Отдел государственной службы и кадров	Приказ
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 утвержден порядок его ведения	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	Приказ
3.1.2.	Проведение сегментации клиентов по всем услугам (сервисам)	15.03.2024	Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	14.06.2024	Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утверждение порядка (правил)	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий	Приказ

	взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)		обязанности председателя Комитета/ Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	
3.1.5.	Разработка описания целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	16.09.2024	Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	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)	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	Приказ
3.1.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	20.12.2024	Отдел лицензирования и надзора за управлением многоквартирными домами	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	29.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	Приказ
3.2.2.	Проведение	15.03.2024	Отдел	Отчет о проведенной

	сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)		государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведение оценки удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	15.03.2024	Отдел государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	05.04.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	Приказ
3.2.5.	Разработка описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.05.2024	Отдел государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов	01.07.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя	Приказ

	осуществления государственного контроля (надзора)		Комитета/ Отдел государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	
3.2.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.12.2024	Отдел государственного контроля в сфере регулируемого ценообразования и стандартов раскрытия информации; Управление жилищного надзора и лицензирования	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	29.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Приказ
3.3.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	15.03.2024	Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	15.03.2024	Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с	05.04.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности	Приказ

	клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов		председателя Комитета/ Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	
3.3.5.	Разработка описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	31.05.2024	Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Приказ
3.3.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	30.12.2024	Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Приказ
3.4.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	15.03.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем видам доступа к информации о	14.06.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о

	деятельности ведомства		и по связям с общественностью	деятельности ведомства
3.4.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Приказ
3.4.5.	Разработка описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.09.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Приказ
3.4.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	20.12.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета / Отдел государственной службы и кадров	Приказ
3.5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов	15.03.2024	Отдел государственной службы и кадров	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.5.3.	Проведение оценка	14.06.2024	Отдел	Отчет об уровне

	удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом		государственной службы и кадров	удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета / Отдел государственной службы и кадров	Приказ
3.5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	16.09.2024	Отдел государственной службы и кадров	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета / Отдел государственной службы и кадров	Приказ
3.5.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	20.12.2024	Отдел государственной службы и кадров	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Приказ
3.6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	15.03.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического

				обеспечения
3.6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	14.06.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Приказ
3.6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.09.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Приказ
3.6.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	20.12.2024	Отдел информационного сопровождения, защиты информации и по связям с общественностью	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения			

	бухгалтерского учета			
3.7.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Приказ
3.7.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.03.2024	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	14.06.2024	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Приказ
3.7.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	16.09.2024	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета / Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Приказ
3.7.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с	20.12.2024	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с

	внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.03.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Приказ
3.8.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.03.2024	Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	14.06.2024	Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Приказ

3.8.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.09.2024	Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.09.2024	Макуашев А.А. - исполняющий обязанности председателя Комитета/ Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Приказ
3.8.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	20.12.2024	Сектор по планированию и размещению государственных закупок; Отдел экспертно-аналитической работы	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности