



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
(Минкультуры ЧР)

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН КУЛЬТУРИН МИНИСТЕРСТВО**

**П Р И К А З**

30.10.2023

№ 96-ОС

г. Грозный

**Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты»)  
Министерства культуры Чеченской Республики  
по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

В соответствии с пунктом 2 распоряжения Правительства Чеченской Республики от 27 октября 2023 года № 313-р «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий («дорожную карту») Министерства культуры Чеченской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности (далее – План) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Ответственным исполнителям обеспечить своевременное исполнение мероприятий, предусмотренных Планом.

3. Начальнику информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» Шахгиреевой А.Д. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Минкультуры ЧР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра культуры Чеченской Республики М.С. Мадаева.

Министр

М.М. Дадаев

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства культуры  
Чеченской Республики

от «30» 10 2023 г. № 96-00

**План мероприятий («дорожная карта»)  
Министерства культуры Чеченской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

| № п/п     | Мероприятие  | Срок реализации | Ответственный  | Вид документа  |
|-----------|--|-----------------|--|--|
| <b>1.</b> | <b>Общеорганизационные мероприятия</b>   |                 |  |  |
| 1.1.      | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя министра культуры Чеченской Республики                   | 30.11.2023      | Заместитель министра культуры Чеченской Республики – ответственный за внедрение клиентоцентричности  | Приказ Министерства культуры Чеченской Республики (далее – Минкультуры ЧР) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве                        |
| 1.2.      | Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минкультуры ЧР   | 29.12.2023      | Заместитель министра культуры Чеченской Республики - ответственный за внедрение клиентоцентричности, Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители – заместители министра культуры Чеченской Республики, директора департаментов Минкультуры ЧР, руководители подведомственных учреждений Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве  |
| 1.3.      | Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минкультуры ЧР | 29.12.2023      | Заместитель министра культуры Чеченской Республики – ответственный за внедрение клиентоцентричности, Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: директора департаментов Минкультуры ЧР, Руководители   | Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минкультуры ЧР, о назначении заместителя руководителя |

|      |  |            |   |  |
|------|--|------------|---|--|
|      |  |            | подведомственных учреждений<br>Минкультуры ЧР   | подведомственного учреждения или<br>организации, ответственного за<br>внедрение клиентоцентричности                                      |
| 1.4. | Утвержден порядок ведения реестра<br>межведомственных и<br>внутриведомственных процессов<br>Минкультуры ЧР | 22.12.2023 | Консультант Минкультуры ЧР,<br>соисполнители: Директор департамента<br>бюджетной и кадровой политики<br>Минкультуры ЧР, Заместитель директора<br>департамента бюджетной и кадровой<br>политики Минкультуры ЧР, Директор<br>департамента искусств и социально-<br>культурной деятельности Минкультуры ЧР,<br>Начальник отдела делопроизводства и<br>кадров, Начальник финансово-<br>экономического отдела, Начальник отдела<br>искусств, Начальник отдела социально-<br>культурной деятельности, Начальник ГКУ<br>«Управление по обеспечению деятельности<br>Министерства культуры Чеченской<br>Республики», начальник отдела образования<br>ГКУ «Управление по обеспечению<br>деятельности Министерства культуры<br>Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об<br>утверждении порядка ведения<br>реестра межведомственных и<br>внутриведомственных процессов<br>Минкультуры ЧР |
| 1.5. | Сформирован реестр<br>межведомственных и<br>внутриведомственных процессов<br>Минкультуры ЧР                | 22.12.2023 | Консультант Минкультуры ЧР,<br>соисполнители: Директор департамента<br>бюджетной и кадровой политики<br>Минкультуры ЧР, Заместитель директора<br>департамента бюджетной и кадровой<br>политики Минкультуры ЧР, Директор<br>департамента искусств и социально-<br>культурной деятельности Минкультуры ЧР,<br>Начальник отдела делопроизводства и<br>кадров, Начальник финансово-   | Приказ о формировании реестра<br>межведомственных и<br>внутриведомственных в<br>Минкультуры ЧР   |



|      |   |            |  |  |
|------|---|------------|--|--|
|      |   |            | экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»  |  |
| 1.6. | Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации | 31.03.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт |



|      |   |            |  |   |
|------|---|------------|--|---|
| 1.7. | Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Минкультуры ЧР                                  | 31.03.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)              |
| 1.8. | В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии) | 30.06.2024 | Начальник организационно-аналитического отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», соисполнители Министерства: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности,   | Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) |

|           |   |            |   |   |
|-----------|---|------------|---|---|
|           |   |            | Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»                     |   |
| 1.9.      | Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минкультуры ЧР, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки            | 07.12.2023 | Заместитель министра культуры Чеченской Республики - ответственный за внедрение клиентоцентричности, Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители - заместители министра культуры Чеченской Республики, директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ об утверждении планов оптимизации услуг  |
| <b>2.</b> | <b>Кадровый блок</b>  |            |   |   |
| 2.1.      | Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности   | 30.11.2023 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР  | Приказ о назначении сотрудника Минкультуры ЧР, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности   |
| 2.2.      | Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов | 12.09.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР  | Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов) |



|           |   |            |   |  |
|-----------|---|------------|---|--|
| 2.3.      | Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий   | 12.09.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР  | Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб   |
| 2.4.      | Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности | 15.12.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР  | Приказ Минкультуры ЧР, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности  |
| <b>3.</b> | <b>Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента</b>  |            |   |  |
| 3.1.      | <b>Процессы предоставления услуг (сервисов)</b>   |            |   |  |
| 3.1.1.    | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения   | 31.03.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)<br><br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) |



|        |   |            |   |   |
|--------|---|------------|---|---|
| 3.1.2. | Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)     | 31.03.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»       | Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов |
| 3.1.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам) | 30.06.2024 | Начальник организационно-аналитического отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской | Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)  |

|        |  |            |   |  |
|--------|--|------------|---|--|
|        |  |            | Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»   |  |
| 3.1.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) | 30.09.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) |

|        |   |            |   |   |
|--------|---|------------|---|---|
| 3.1.5. | Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)               | 30.09.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний |
| 3.1.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) | 30.06.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) |



|        |   |            |   |  |
|--------|---|------------|---|--|
| 3.1.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)   | 31.12.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», начальник отдела образования ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)  |
| 3.2.   | <b>Процессы осуществления государственного контроля (надзора)</b>   |            |   |  |
| 3.2.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) | 31.03.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР, соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР  | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)<br><br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) |
| 3.2.2. | Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)                                | 30.09.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и  | Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов   |

|        |  |            |  |  |
|--------|--|------------|--|--|
|        |  |            | социально-культурной деятельности<br>Минкультуры ЧР  |  |
| 3.2.3. | Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора) | 30.09.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Министерства   | Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)  |
| 3.2.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)         | 31.12.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР | Приказ Министерства культуры Чеченской Республики об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) |
| 3.2.5. | Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)                          | 30.09.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР | Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний                                    |
| 3.2.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)                  | 30.09.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР | Приказ Министерства культуры Чеченской Республики об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)        |



|        |   |            |  |  |
|--------|---|------------|--|--|
| 3.2.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)           | 31.12.2024 | Начальник отдела искусств департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности Минкультуры ЧР   | Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)  |
| 3.3.   | <b>Процессы рассмотрения обращений и запросов</b>   |            |  |  |
| 3.3.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 31.03.2024 | Консультант Минкультуры ЧР,<br>соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов<br><br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов |
| 3.3.2. | Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов             | 31.03.2024 | Консультант Минкультуры ЧР,<br>соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по  | Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов  |



|        |  |            |   |  |
|--------|--|------------|---|--|
|        |  |            | обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»  |  |
| 3.3.3. | Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 30.09.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов                                    |
| 3.3.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 30.09.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов |

|        |   |            |   |   |
|--------|---|------------|---|---|
| 3.3.5. | Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов         | 30.09.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний |
| 3.3.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 30.09.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |

|        |   |            |   |  |
|--------|---|------------|---|--|
| 3.3.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов   | 31.12.2024 | Консультант Минкультуры ЧР, соисполнители: Директор департамента бюджетной и кадровой политики, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, Директор департамента искусств и социально-культурной деятельности, Начальник отдела делопроизводства и кадров, Начальник финансово-экономического отдела, Начальник отдела искусств, Начальник отдела социально-культурной деятельности, Начальник ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов  |
| 3.4.   | <b>Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</b>   |            |   |  |
| 3.4.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 31.03.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»  | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства<br><br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 3.4.2. | Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства                       | 31.03.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора  | Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства  |



|        |  |            |   |  |
|--------|--|------------|---|--|
|        |  |            | департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»   |  |
| 3.4.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства                           | 30.09.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства   |
| 3.4.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 30.09.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |

|        |   |            |   |   |
|--------|---|------------|---|---|
| 3.4.5. | Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства         | 30.09.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства                              |
| 3.4.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 30.09.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 3.4.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства                   | 31.12.2024 | Начальник информационного отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители: Консультант Минкультуры ЧР, Заместитель директора департамента бюджетной и кадровой политики, директора департаментов Минкультуры ЧР, начальники отделов Минкультуры ЧР, начальники отделов ГКУ «Управление по обеспечению  | Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства   |



|        |  |            |  |  |
|--------|--|------------|--|--|
|        |  |            | деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»   |  |
| 3.5.   | <b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</b>                                       |            |  |  |
| 3.5.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом                            | 31.03.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом<br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |
| 3.5.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов  | 31.03.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов  |
| 3.5.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом  | 30.09.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним  |
| 3.5.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом                           | 30.06.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом  |
| 3.5.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом         | 30.06.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом  |
| 3.5.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 30.06.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой   | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов  |



|        |   |            |  |  |
|--------|---|------------|--|--|
|        |   |            | политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР  | взаимодействия с внутренним клиентом   |
| 3.5.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом  | 31.12.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом   |
| 3.6.   | <b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</b>                                 |            |  |  |
| 3.6.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения                      | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения |
|        |   |            |  | Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения                                 |
| 3.6.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения             | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения                      |
| 3.6.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения                   |
| 3.6.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения                     | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам   |

|        |   |            |  |  |
|--------|---|------------|--|--|
|        |   |            |  | информационно-технического обеспечения   |
| 3.6.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения         | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения   |
| 3.6.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения  |
| 3.6.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения                       | 30.11.2024 | Начальник отдела делопроизводства и кадров департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения  |
| 3.7.   | <b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</b>   |            |  |  |
| 3.7.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета                                      | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР  | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета<br><br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.7.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета  | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой  | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках   |



|        |  |            |   |  |
|--------|--|------------|---|--|
|        |  |            | политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР   | взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета  |
| 3.7.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета        | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР   | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета   |
| 3.7.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета                            | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР   | Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета   |
| 3.7.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета          | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР   | Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета   |
| 3.7.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета  | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР   | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета  |
| 3.7.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета                        | 30.11.2024 | Начальник финансово-экономического отдела департамента бюджетной и кадровой политики Минкультуры ЧР, соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР   | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета  |
| 3.8.   | <b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</b>            |            |   |  |
| 3.8.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики», соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности<br>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним |



|        |   |            |  |  |
|--------|---|------------|--|--|
|        |   |            |  | клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности  |
| 3.8.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности  | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности            |
| 3.8.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности         |
| 3.8.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности                     | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»<br>соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР  | Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности                   |
| 3.8.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности   | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |

|        |   |            |  |   |
|--------|---|------------|--|---|
| 3.8.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Приказ Минкультуры ЧР об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.8.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности                       | 30.11.2024 | Начальник отдела строительства и материально-технического обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики»,<br>соисполнители - директора департаментов Минкультуры ЧР | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности   |