

**План мероприятий («дорожная карта»)
по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности жилищной инспекции
Республики Дагестан**

№ П/П	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
I. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного за внедрение стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД.	19 декабря 2023 года (исполнено)	Руководитель Госжилинспекции РД	Приказ Госжилинспекции РД «Об организации работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД».
1.2.	Создание проектного офиса по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД (далее – Проектный офис).	19 декабря 2023 года (исполнено)	Руководитель Госжилинспекции РД	Приказ Госжилинспекции РД «Об организации работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД».
1.3.	Утверждение Концепции(модель) внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Госжилинспекции РД.	19 декабря 2023 года (исполнено)	Руководитель Госжилинспекции РД	Приказ Госжилинспекции РД «Об организации работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД».

1.4.	Сформирован реестр межведомственного и внутриведомственного процессов и порядка их ведения в Госжилинспекции РД.	19 декабря 2023 года	Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения Госжилинспекцией РД, утвержденный протоколом проектного офиса.
1.5.	Утверждение мидплана ведения информационной кампании о внедрении стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД.	1 февраля 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис	План мероприятий проведения информационной кампании о внедрении стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД, утвержденный протоколом заседания проектного офиса.
II. Жизненная ситуация				
1	2	3	4	5
2.1.	Определение не менее одной жизненной ситуации в деятельности Госжилинспекции РД (далее - жизненная ситуация).	1 ноября 2023 года	Проектный офис	Определена жизненная ситуация
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненную ситуацию.	1 ноября 2023 года	Проектный офис	Перечень услуг (функций, сервисов), входящих в жизненную ситуацию, утвержден протоколом проектного офиса.
2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненной ситуации.	1 декабря 2023 года	Проектный офис	Описанное целевое состояние жизненной ситуации, утверждено протоколом проектного офиса.
2.4.	Формирование плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации.	15 декабря 2023 года	Проектный офис	Сформированный план мероприятий по достижению

	ситуации.				целевого состояния жизненной ситуации.
2.5.	Утверждение плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации.	20 января 2024 года	Проектный офис		План мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации, утвержденный протоколом заседания проектного офиса.
2.6.	Реализация целевого состояния жизненной ситуации.	15 ноября 2024 года	Проектный офис		Отчет о реализации целевого состояния жизненной ситуации. Утвержденный, протоколом проектного офиса.
III. Координация внедрения клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД					
1	2	3	4	5	
3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	29 марта 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис		Приказ Госжилинспекции РД об утверждении 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).
3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора).	29 марта 2024 года	Проектный офис		Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов,

				утвержденный протоколом проектного офиса.
3.3.	Сформированы карты клиентских путей по всем видам государственного контроля (надзора).	29 марта 2024 года	Проектный офис	Отчет о формировании карт клиентских путей всем видам государственного контроля (надзора). Приказ Госжилинспекции РД об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов); Отчет об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов).
3.4.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов).	29 марта 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис	Отчет об удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора), в рамках государственного контроля обратной связи
3.5.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора), в рамках государственного контроля обратной связи	28 июня 2024 года	Проектный офис	Отчет об удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора), утвержденный протоколом проектного офиса.
3.6.	Утвержден порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора).	26 сентября 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис	Приказ Госжилинспекции РД об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора); Отчет об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках

				осуществления государственного контроля (надзора).
3.7.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора).	26 сентября 2024 года	Проектный офис	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний, утвержденный протоколом проектного офиса.
3.8.	<p>Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора), включая процессы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рассмотрения обращений и запросов в Госжилинспекции РД; - обеспечения доступа к информации о деятельности Госжилинспекции РД. 	26 сентября 2024 года	<p>Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис</p>	Приказ госжилинспекции РД об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора).
3.9.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора).	31 декабря 2024 года	Проектный офис	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.10.	Достижения оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности.	28 декабря 2024 года	<p>Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис</p>	Отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности, утвержденный протоколом проектного офиса.
VI. Координация исполнения мероприятий кадрového блока в Госжилинспекции РД				
1	2	3	4	5

4.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности.	28 декабря 2023 года (исполнено)	Руководитель Госжилинспекции РД	Приказ Госжилинспекции РД «Об организации работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД».
4.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов.	29 марта 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД Проектный офис	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов), утвержденный протоколом проектного офиса.
4.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий.	26 июня 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД Проектный офис	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, утвержденный протоколом проектного офиса.
4.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности.	28 сентября 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД Проектный офис	Утвержденный план по совершенствованию и развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности деятельности отдела правового обеспечения и государственной службы, утвержденный протоколом проектного офиса.