



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**
(Госжилинспекция РД)

П Р И К А З

«31» августа 2023г.

№345-ОД

Махачкала

**Об организации работы по внедрению
стандартов клиентоцентричности
в деятельности Госжилинспекции РД**

В целях совершенствования деятельности Государственной жилищной инспекции Республики Дагестана при взаимодействии с гражданами, субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД, а также в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, а также руководствуясь поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внедрить стандарты клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан;
2. Создать Проектный офис Госжилинспекции РД по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан (далее – Проектный офис).
3. Утвердить:
 - Положение о Проектном офисе Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД согласно приложению № 1 к настоящему приказу;
 - Состав Проектного офиса согласно приложению № 2 к настоящему приказу;
 - Концепцию(модель) внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан согласно приложению № 3 к настоящему приказу;

- План мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан согласно приложению № 4 к настоящему приказу.

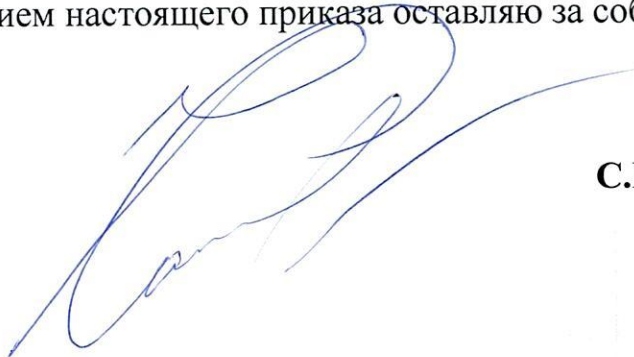
4. Возложить на заместителя руководителя Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан М.И.Пакалова полномочия по обеспечению внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД.

5. Возложить на заместителя начальника отдела правового обеспечения и государственной службы Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан А.В.Шакину полномочия по обеспечению внедрения стандартов клиентоцентричности в кадровой работе Госжилинспекции РД.

6. Отделу организационной и контрольной деятельности (Куршиеву Р.М.) довести настоящий приказ до служащих Госжилинспекции РД по единой системе электронного документооборота Республики Дагестан «Дело-WEB» и разместить настоящий приказ на официальном сайте Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (daggji.e-dag.ru);

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



С.В. Касьянов

Положение
О проектном офисе Государственной жилищной инспекции Республики
Дагестан по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности
в деятельность Госжилинспекции РД

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности Проектного офиса Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД (далее – Проектный офис).

1.2. Проектный офис в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, указами и распоряжениями Главы Республики Дагестан, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Дагестан иными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

1.3. Задачами проектного офиса является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан, а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

а) обеспечения эффективного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Республики Дагестан, иными органами, а также юридическими лицами, осуществляющими внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении;

б) выработки критериев оценки и достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности;

в) разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан.

1.4. Основными функциями проектного офиса являются:

а) подготовка и утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан;

б) утверждение перечня критериев оценки и достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности;

в) разработка и утверждение пилотных проектов для разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан (далее - пилотные проекты), а также «дорожных карт» по их реализации;

г) контроль хода реализации пилотных проектов;

д) определение необходимости внесения изменений в законодательство Российской Федерации, Республики Дагестан в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан;

е) разработка и рассмотрение предложений по содержанию, приоритетным направлениям и тематикам программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан;

ж) разработка и рассмотрение проектов методических документов, направленных на практическое внедрение инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан, а также их утверждение;

з) проведение методических совещаний с представителями управляющих организаций(лицензиатов), научно-экспертного сообщества и общественности по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан;

и) выработка и принятие иных решений для достижения целей внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан.

II. Состав проектного офиса

2.1. В состав проектного офиса входят руководитель проектного офиса, заместитель руководителя проектного офиса, ответственный секретарь проектного офиса, а также иные члены проектного офиса.

2.2. Руководителем проектного офиса является заместитель руководителя Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан, на которого возложены полномочия по обеспечению внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан.

2.3. Руководитель проектного офиса:

а) принимает решение о проведении заседания проектного офиса и назначает день, время и место проведения (при необходимости) заседания проектного офиса;

б) принимает решение о приглашении на заседание проектного офиса, в том числе по предложениям членов проектного офиса, представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, научных, проектных, исследовательских, общественных организаций и управляющих организаций(лицензиатов);

в) утверждает повестку дня заседаний проектного офиса;

г) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку дня заседания проектного офиса;

д) проводит заседание рабочей группы;

е) подписывает протокол заседания проектного офиса.

2.4. В случае отсутствия руководителя проектного офиса его функции

исполняет заместитель руководителя проектного офиса.

2.5. Ответственный секретарь проектного офиса:

- а) организует текущую деятельность проектного офиса;
- б) координирует деятельность членов проектного офиса;
- в) формирует повестку дня заседания проектного офиса и представляет ее на утверждение председателю проектного офиса;
- г) информирует членов проектного офиса о дате, времени и месте проведения (при необходимости) заседания проектного офиса, а также направляет повестку дня заседания проектного офиса и материалы к заседанию;
- д) принимает от членов проектного офиса предложения в повестку дня заседания проектного офиса;
- е) ведет протокол заседания проектного офиса;
- ж) оформляет протокол заседания проектного офиса и представляет его председателю, присутствующему на заседании проектного офиса для подписания;
- з) направляет подписанный протокол заседания проектного офиса членам проектного офиса.

2.6. Члены проектного офиса:

- а) вносят предложения о включении в повестку дня заседания проектного офиса вопросов, относящихся к компетенции проектного офиса, а также предложения по приглашениям на заседание проектного офиса представителей органов государственной власти, органов местного самоуправления, научных, проектных, исследовательских, общественных организаций и управляющих организаций(лицензиатов);
- б) участвуют в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции проектного офиса;
- в) участвуют в заседании (присутствуют на заседании) проектного офиса;
- г) высказывают свое мнение по существу обсуждаемых на заседании проектного офиса вопросов, замечания и предложения по проектам решений, принимаемых на заседании проектного офиса;
- д) принимают решения по вопросам повестки дня заседания проектного офиса.

2.7. В случае отсутствия на заседании проектного офиса члена проектного офиса такой член проектного офиса вправе изложить в письменной форме свое мнение по вопросам повестки дня заседания проектного офиса и не позднее 24 часов до заседания проектного офиса направить указанную информацию ответственному секретарю проектного офиса.

Мнение отсутствующего члена проектного офиса рассматривается на заседании проектного офиса и приобщается к протоколу заседания проектного офиса в качестве его неотъемлемой части.

III. Порядок подготовки и проведения заседания проектного офиса

3.1. Заседание проектного офиса проводится по мере необходимости (но не реже 1 раза в квартал).

3.2. Заседание проектного офиса проводится как в очной форме, так и в дистанционной форме (в форме видео- конференц-связи) по решению руководителя проектного офиса.

3.3. Решения проектного офиса принимаются по итогам общего голосования

простым большинством голосов членов проектного офиса, принявших участие в заседании (присутствующих на заседании) проектного офиса.

При равенстве голосов членов проектного офиса решающим является голос председательствующего на заседании проектного офиса.

3.4. Проектный офис правомочен принимать решения, если в заседании проектного офиса участвуют (на ее заседании присутствуют) не менее половины членов проектного офиса.

3.5. Решения проектного офиса оформляются протоколом заседания проектного офиса, который в течение 5 рабочих дней с даты соответствующего заседания проектного офиса согласовывается с использованием системы электронного документооборота Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан «СЭДО Госжилинспекции РД» (далее - СЭДО) членами проектного офиса и подписывается лицом, председательствовавшим на заседании.

3.6. В протоколе указываются:

а) фамилия, инициалы и должность председательствующего на заседании, фамилии, инициалы и должности, участвующих в заседании (присутствующих на заседании) членов проектного офиса и (или) участников заседания;

б) содержание рассмотренных вопросов;

в) принятые решения по рассмотренным вопросам;

г) наличие мнений, не участвовавших в заседании (отсутствовавших на заседании) проектного офиса членов рабочей группы, изложенных в письменной форме.

3.7. Протокол заседания проектного офиса доводится до сведения членов проектного офиса в форме электронного документа на адреса электронной почты членов рабочей группы (в домене <https://daggi.e-dag.ru/>), а также в СЭДО (при наличии технической возможности).

3.8. Организационно-техническое обеспечение деятельности проектного офиса осуществляет Отдел организационной и контрольной деятельности Госжилинспекции РД.

**Состав проектного офиса
Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан по
вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности
в деятельность Госжилинспекции РД**

№ П/П	ФИО	Должность
1.	Пакалов Мавра Исламович	Заместитель руководителя Госжилинспекции РД – Председатель проектного офиса
2.	Саидова Асият Рашидовна	Заместитель начальник отдела жилищного надзора и лицензионного контроля по центральному территориальному округу деятельности – заместитель председателя проектного офиса
3.	Магомедова Муслимат Алигасановна	Начальник отдела финансового обеспечения и государственных закупок – член проектного офиса
4.	Османов Рустам Маликович	Консультант лицензионного отдела – член проектного офиса
5.	Мусаева Зухра Камиловна	Ведущий специалист 3 разряда ситуационного центра отдела организационной и контрольной деятельности – член проектного офиса
6.	Гусейнова Юлдуз Юсуповна	Ведущий специалист 3 разряда ситуационного центра отдела организационной и контрольной деятельности – член проектного офиса
7.	Шакина Антонина Владимировна	Заместитель начальника отдела правового обеспечения и государственной службы – член проектного офиса

Концепция (модель) внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Госжилинспекции РД

Настоящая Концепция разработана в целях совершенствования деятельности Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД и в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года "Государство для людей", реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. N 2816-р., и руководствуясь поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ.

Концепция применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в деятельности Госжилинспекции РД, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие с клиентом для удовлетворения его потребностей исходя из жизненной ситуации клиента, в том числе в части постоянного улучшения взаимодействия с клиентом в рамках соблюдения обязательных требований, а также стимулирования клиента исполнять обязательные требования добровольно.

Для обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД создается проектный офис Госжилинспекции РД по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан (далее – Проектный офис).

Задачами проектного офиса является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции РД, а также утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД, предусматривающего поэтапное внедрение принципов клиентоцентричности, определение комплекса мероприятий и сроки их реализации.

I. Общие положения

Целью разработки Концепции является установление руководящих стандартов внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан при взаимодействии с клиентом.

В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности

взаимодействия с ним (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);

2) снижения издержек бизнеса при взаимодействии с Госжилинспекцией РД за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

3) повышение привлекательности Республики Дагестан для жизни, работы и ведения бизнеса.

II. Область применения Концепции

Настоящей Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию Госжилинспекции РД с клиентами по следующим направлениям:

1) предоставление государственных услуг;

2) предоставление сервисов при предоставлении государственных услуг и исполнении иных функций.

III. Термины и определения

Для целей применения настоящей Концепции используются следующие основные термины и определения:

1) клиент - физическое лицо, в том числе иностранный гражданин или лицо без гражданства, а также осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность российское или иностранное физическое, или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Госжилинспекцией РД с целью удовлетворения своих потребностей;

2) потребность клиента - необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Госжилинспекцией РД;

3) клиентоцентричный подход в деятельности Госжилинспекцией РД - подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Госжилинспекции РД с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;

4) услуги - государственные услуги в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) сервисы - предоставляемые клиенту информационными системами Госжилинспекции РД услуги, меры поддержки, их части, а также автоматически исполняемые части государственных функций;

6) проактивное предоставление услуг и сервисов - предоставление клиенту услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации без запроса клиента по его предварительному согласию;

7) органы власти и уполномоченные организации - органы государственной власти, государственные учреждения (предприятия) и иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Дагестан, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с клиентами;

8) жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Госжилинспекцией РД;

9) удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;

10) профиль клиента - совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения их предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;

11) профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

12) клиентский путь - последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента их удовлетворения, в том числе при взаимодействии с сервисами;

13) карта клиентского пути - описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем в табличной, графической или смешанной формах;

14) клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

15) клиентский сценарий - последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках предоставления услуги, в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути;

16) уровень клиентоцентричности - измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в деятельности Госжилинспекции РД;

17) проектирование - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на разработку услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;

18) реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Госжилинспекции РД, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

IV.Руководящие стандарты внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан

4.1. При реализации настоящей Концепции применяются следующие стандарты.

4.1.1. В части равного доступа:

- Клиент - в центре деятельности

Госжилинспекция РД обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом предпринимательских и иных инициатив. Потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг и сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией.

- Доступность

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг и сервисов вне зависимости от места нахождения клиента и сферы его деятельности. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно- правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

4.1.2. В части эффективности и удобства:

- Удобство и скорость

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой формируется набор услуг и сервисов.

- Сервисная культура

Госжилинспекция РД обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Они обладают четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Их сотрудники проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам. Вводится институт персональных менеджеров для однородных типов услуг, мер поддержки и сервисов.

- Результативность

Госжилинспекция РД ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления услуг и сервисов, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

4.1.3. В части единства и целостности:

- Принятие решений на основе достоверных данных

Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг услуг и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов.

- Последовательность в принятии решений и осуществлении действий

Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

4.1.4. В части постоянного повышения качества и проактивности:

- Открытость и вовлеченность

Информирование клиента о деятельности Госжилинспекции РД по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуг. Обеспечение обратной связи с клиентами, учет ее результатов. Каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными. Тестирование услуг осуществляется в лабораториях

пользовательского тестирования. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

- Внедрение инноваций

Госжилинспекция РД применяет новые технологии и другие возможности для улучшения услуг и сервисов. Нововведения оперативно проходят обязательное тестирование и внедряются.

- Проактивность

Проактивное предоставление услуг (исполнение функций) и сервисов при наличии объективной возможности с согласия клиента в рамках жизненных ситуаций.

4.1.5. В части объективности и беспристрастности:

- Разумность регулирования

Госжилинспекция РД России обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к быстрой и выгоде соблюдения обязательных требований. Сведения из информационных систем клиентов передаются в контрольные (надзорные) органы, которые анализируют и предупреждают о возможных проблемах, рисках и нарушениях. Рациональная связь между преследуемой целью и избранными средствами регулирования обеспечивает достижение цели и соответствие потребностям клиента. Контроль направлен не на применение санкций, а на стимулирование правомерного поведения. Государство создает условия для минимизации контрольных (надзорных) мероприятий.

- Недопустимость возложения избыточных издержек

Требования Госжилинспекции РД к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, сборы, расходы на предоставление документов и информации, не имеющейся в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций).

- Справедливость

Госжилинспекция РД обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием служащим Госжилинспекции РД необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

4.1.6. В части открытости и прозрачности:

- Достоверность

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, Республики Дагестан, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом.

- Постоянное совершенствование

Административные процессы предоставления услуг и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Госжилинспекции

РД. Внедрение механизма «владелец услуги, сервиса» предусматривает ответственность Госжилинспекции РД, конкретного работника за формирование реестра жизненных ситуаций по услуге, за клиентский сценарий, эволюцию услуг, мер поддержки и сервисов.

4.1.7. В части взаимного доверия и безопасности:

- Безопасность и конфиденциальность

Информация, полученная Госжилинспекцией РД о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, предоставления сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности Госжилинспекции РД. Госжилинспекция РД гарантируют безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

- Ответственность

Госжилинспекция РД и его работники несут персональную ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов настоящей Концепции. Госжилинспекция РД и её служащие не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение Госжилинспекцией РД и (или) его работниками действий (бездействия), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Госжилинспекции РД и его сотрудников при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций или предоставления государственных услуг. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки. Мониторинг качества оказанных услуг, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

- Минимизация контроля (надзора)

Государство доверяет клиенту. Контрольные (надзорные) мероприятия и иные мероприятия по оценке соблюдения обязательных требований осуществляются с целью помощи клиенту в соблюдении обязательных требований преимущественно без взаимодействия с клиентом и носят минимально необходимый характер.

4.2. Реализация клиентоцентричного подхода в деятельности Госжилинспекции РД

Клиентоцентричный подход в деятельности Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан внедряется посредством выполнения требований настоящей Концепции.

**План мероприятий («дорожная карта»)
по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности Государственной 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	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), утвержденный протоколом проектного офиса.
3.5.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора), в рамках сбора и анализа обратной связи	28 июня 2024 года	Проектный офис	Приказ Госжилинспекции РД об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках государственного контроля (надзора); Отчет об утверждении порядка взаимодействия с клиентом в рамках
3.6.	Утвержден порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора).	26 сентября 2024 года	Руководитель Госжилинспекции РД, Проектный офис	Отчет об утверждении порядка взаимодействия с клиентом в рамках государственного контроля (надзора); Отчет об утверждении порядка 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.