



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 9 декабря 2024 г. № 574-р
г. МАХАЧКАЛА

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в распоряжение Правительства Республики Дагестан от 19 сентября 2023 г. № 465-р (интернет-портал правовой информации Республики Дагестан (www.pravo.e-dag.ru), 2023, 25 сентября, № 05002012010).



**Временно исполняющий обязанности
Президента Республики Дагестан
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА
№1**

Республики Дагестан

Р. Алиев

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением Правительства
Республики Дагестан
от 9 декабря 2024 г. № 574-р

ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в распоряжение Правительства
Республики Дагестан от 19 сентября 2023 г. № 465-р

1. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Создать межведомственную рабочую группу (проектный офис) по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан.».

2. Пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Утвердить:

Положение о межведомственной рабочей группе (проектном офисе) по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан согласно приложению № 1;

состав межведомственной рабочей группы (проектного офиса) по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан по должностям согласно приложению № 2;

Организационную модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан согласно приложению № 3».

3. Положение о межведомственной рабочей группе (проектном офисе) по внедрению принципов клиентоцентричности в Республике Дагестан, утвержденное указанным распоряжением, изложить в следующей редакции:

«ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к распоряжению Правительства
Республики Дагестан

ПОЛОЖЕНИЕ
о межведомственной рабочей группе (проектном офисе)
по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности
в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов
исполнительной власти Республики Дагестан

1. Межведомственная рабочая группа (проектный офис) по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти

Республики Дагестан (далее – Проектный офис) образована для достижения целей и задач межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, образованной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р, предусмотренных Положением о межведомственной рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, утвержденным приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 14 марта 2023 г. № 171, а также в целях достижения согласованности и контроля проводимой работы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан. Проектный офис обеспечивает эффективное взаимодействие органов при оказании государственных услуг, предоставлении мер государственной поддержки, осуществлении государственного контроля (надзора), рассмотрении обращений и запросов граждан и юридических лиц, обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Республики Дагестан, а также выстраивании внутренней организационной культуры.

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

3. В состав Проектного офиса входят: руководитель, заместитель руководителя, секретарь и члены Проектного офиса.

4. Заседания Проектного офиса проводятся в очном формате, в том числе с использованием видео-конференц-связи, не реже 1 раза в месяц и считаются правомочными, если на них присутствует не менее половины от общего числа членов Проектного офиса.

5. Решения Проектного офиса по рассмотренным вопросам принимаются открытым голосованием простым большинством голосов (от числа присутствующих) и оформляются протоколом заседания Проектного офиса, который подписывается лицом, под председательством которого проводилось заседание Проектного офиса. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании Проектного офиса.

Решения, принятые на заседаниях Проектного офиса в части внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов исполнительной власти Республики Дагестан, являются обязательными для исполнения членами Проектного офиса.

6. Член Проектного офиса, не согласный с принятым решением, имеет право в письменном виде изложить свое особое мнение, которое вносится в протокол.

Разногласия, возникающие при принятии решений Проектного офиса, устраняются посредством проведения согласительных совещаний.

7. Протоколы заседаний Проектного офиса доводятся до сведения членов Проектного офиса в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота «Дело».

4. Состав межведомственной рабочей группы (проектного офиса) по внедрению принципов клиентоцентричности в Республике Дагестан, утвержденный указанным распоряжением, изложить в следующей редакции:

**«ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к распоряжению Правительства
Республики Дагестан**

**СОСТАВ
межведомственной рабочей группы (проектного офиса)
по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности
в деятельность Правительства Республики Дагестан и органов
исполнительной власти Республики Дагестан
по должностям**

Директор государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (руководитель рабочей группы)

Начальник управления цифровых технологий и цифрового государственного управления Министерства цифрового развития Республики Дагестан (заместитель руководителя рабочей группы)

Министр здравоохранения Республики Дагестан

Министр цифрового развития Республики Дагестан

Первый заместитель министра культуры Республики Дагестан

Первый заместитель министра образования и науки Республики Дагестан

Первый заместитель министра по делам молодежи Республики Дагестан

Первый заместитель министра по земельным и имущественным отношениям Республики Дагестан

Первый заместитель министра по национальной политике и делам религий Республики Дагестан

Первый заместитель министра транспорта и дорожного хозяйства Республики Дагестан

Заместитель министра по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра по физической культуре и спорту Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра природных ресурсов и экологии Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра промышленности и торговли Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра труда и социального развития Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра финансов Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель министра юстиции Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Статс-секретарь – заместитель министра по туризму и народным художественным промыслам Республики Дагестан

Статс-секретарь – заместитель министра сельского хозяйства и продовольствия Республики Дагестан

Статс-секретарь – заместитель министра экономики и территориального развития Республики Дагестан

Статс-секретарь – заместитель министра энергетики и тарифов Республики Дагестан

Советник Главы Республики Дагестан

Первый заместитель председателя Комитета по виноградарству и алкогольному регулированию Республики Дагестан

Первый заместитель председателя Комитета по государственным закупкам Республики Дагестан

Заместитель председателя Комитета по ветеринарии Республики Дагестан – начальник отдела экономики, финансирования и бухгалтерского учета

Заместитель председателя Комитета по лесному хозяйству Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель председателя Комитета по рыбному хозяйству Республики Дагестан – начальник отдела организации рыболовства, переработки и производства рыбной продукции

Заместитель руководителя Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель руководителя Службы государственного финансового контроля Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей

Заместитель руководителя Агентства по предпринимательству и инвестициям Республики Дагестан – начальник отдела развития предпринимательства

Первый заместитель руководителя Агентства информации и печати Республики Дагестан

Первый заместитель руководителя Агентства по охране культурного наследия Республики Дагестан

Заместитель начальника Управления Правительства Республики Дагестан по вопросам переселения лакского населения Новолакского района на новое место жительства и восстановления Ауховского района – начальник отдела восстановления Ауховского района

Руководитель Центра управления регионом Республики Дагестан – начальник отдела по работе с Республикой Дагестан автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы»

Первый заместитель директора государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

Специалист проектного отдела государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

Начальник проектного отдела государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (секретарь рабочей группы).».

5. Дополнить приложением № 3 следующего содержания:

**«ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к распоряжению Правительства
Республики Дагестан**

**О Р Г А Н И З А Ц И О Н Н А Я М О Д Е Л Ь
внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности
в деятельность Правительства Республики Дагестан и
органов исполнительной власти Республики Дагестан**

Организационная модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Республики Дагестан (далее – Правительство) и органов исполнительной власти Республики Дагестан (далее – ОИВ РД) определяет перечень участников внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД и их функции.

**1. З а м е с т и т е л ь П р е с е д а т е л я П р а в и т е л ь с т в а
Р е с п у б л и к и Д а г е с т а н**

Заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД:

определяет политику и направления внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД; рассматривает и снимает разногласия, вынесенные межведомственной рабочей группой (проектным офисом) по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД (далее – Рабочая группа) в виде протокола разногласий;

утверждает результаты внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД;

утверждает внесение изменений в республиканский стандарт (концепцию) внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

дает поручения Рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД.

2. Уполномоченная организация по внедрению клиентоцентричности

2.1. Уполномоченной организацией по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД является государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – Проектный офис), которое:

обеспечивает методологическое сопровождение внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности;

обеспечивает деятельность Рабочей группы;

обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;

организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

является администратором Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан, утвержденного распоряжением Правительства Республики Дагестан от 29 сентября 2023 г. № 490-р;

подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственные планы мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД;

подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

2.2. Уполномоченная организация осуществляет свою деятельность постоянно.

3. Рабочая группа по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности

3.1. Рабочая группа создана в целях достижения согласованности и контроля проводимой работы по внедрению принципов и стандартов

клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД, ее состав утверждается распоряжением Правительства Республики Дагестан.

3.2. Рабочая группа проводит заседания по инициативе руководителя Рабочей группы или заместителя Председателя Правительства Республики Дагестан, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД.

3.3. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

3.4. Рабочая группа осуществляет следующие функции:

формирует и утверждает план мероприятий Проектного офиса и иные планы мероприятий по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

рассматривает информацию о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД, либо формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия решения (в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД);

принимает в пределах своей компетенции решения, а также разрабатывает предложения по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, обязательные для исполнения ОИВ РД и членами Рабочей группы;

формирует и реализует республиканский стандарт (концепцию) внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

представляет руководителю Рабочей группы доклады о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД;

непосредственно реализует мероприятия по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность ОИВ РД;

формирует и рассматривает отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части кадровых процессов органов исполнительной власти Республики Дагестан и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

разрабатывает предложения по внесению изменений в региональные нормативные правовые акты в целях обеспечения внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность ОИВ РД;

организует разработку стратегических и методических документов по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в систему государственного управления Республики Дагестан.

4. Участники Рабочей группы

4.1. Руководителем Рабочей группы является директор государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан».

4.2. Руководитель Рабочей группы:

контролирует процесс внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД;

осуществляет общее руководство работой Проектного офиса;

определяет время, место и форму проведения заседания Проектного офиса;

утверждает повестку заседания Проектного офиса;

председательствует на заседаниях Проектного офиса;

подписывает протоколы заседаний Проектного офиса и иные документы по вопросам, относящимся к компетенциям Проектного офиса;

представляет отчет о результатах внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности заместителю Председателя Правительства Республики Дагестан, ответственному за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД;

дает поручения Рабочей группе и Проектному офису;

осуществляет государственную политику в области государственной гражданской службы Республики Дагестан;

непосредственно реализует мероприятия по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части кадровых процессов.

4.3. Заместителем руководителя Рабочей группы является начальник управления цифровых технологий и цифрового государственного управления Министерства цифрового развития Республики Дагестан.

4.4. Заместитель руководителя Рабочей группы:

исполняет функции руководителя Проектного офиса во время его отсутствия;

осуществляет иные полномочия по вопросам деятельности Проектного офиса.

4.5. Секретарем Рабочей группы является начальник проектного отдела Проектного офиса.

4.6. Секретарь Рабочей группы:

ведет протоколы заседаний Проектного офиса;
составляет повестку заседаний Проектного офиса;
доводит протоколы заседаний Проектного офиса до всех его членов не позднее 3 рабочих дней со дня проведения заседания Проектного офиса.

4.7. Участниками Рабочей группы являются представители органов исполнительной власти Республики Дагестан. По решению заместителя Председателя Правительства Республики Дагестан, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства и ОИВ РД, в состав Рабочей группы могут быть включены иные лица.

4.8. Участники Рабочей группы осуществляют следующие функции:
непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности.
