|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 1 к распоряжению Администрации муниципального образования  "Сафоновский муниципальный округ" Смоленской области от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| План мероприятий (дорожная карта) по внедрению стандартов клиентоцентричности  в муниципальном образовании «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области на 2025 год | | | | |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Дата окончания** | **Ответственный** | **Результат** |
| **1.** | **Организационные мероприятия** | | | |
| 1.1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности вмуниципальном образовании «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области | 16.06.2025 | Заместитель Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В. Буянов) | Распоряжение о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области |
| 1.2. | Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанного на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) длямуниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области | 07.07.2025 | Заместитель Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В. Буянов) | Постановление об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области |
| 1.3. | Утвержден реестр межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образовании «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области | 07.07.2025 | Заместитель Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В. Буянов) | Распоряжение об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области |
|  | **Блок по внедрению клиентоцентричности** | | | |  | |
| 2.1. | Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности[[1]](#endnote-1) | 07.10.2025 | Заместитель Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В. Буянов) | Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) карту «болей» |
| 2.2. | Сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности1 | 21.10.2025 | Заместитель Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В. Буянов) | Отчет о формировании перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 2.3. | Утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 12.11.2025 | Заместитель Главы муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области – руководитель Аппарата Администрации муниципального образования «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области (Д.В. Буянов) | Распоряжение об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в муниципальном образовании «Сафоновский муниципальный округ» Смоленской области |

1. Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001 [↑](#endnote-ref-1)