ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

Искитимского района

от 03.07.2025 № 895

План мероприятий («Дорожная карта») Искитимского района Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный | Вид документа |
| п/п |
| 1. | Общеорганизационные мероприятия |  |  |  |
| 1.1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Искитимском районе | 30 мая 2025 г. | Безденежный Б.В., первый заместитель главы администрации района | Распоряжение администрации Искитимского района Новосибирской области о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в Искитимском районе |
| 1.2. | Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для Искитимского района, разработанного на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) | 30 июня 2025 г. | Безденежный Б.В., первый заместитель главы администрации района | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) |
| 1.3. | Утвержден реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Искитимского района | 30 июня 2025 г. | Безденежный Б.В., первый заместитель главы администрации района | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Искитимском районе |
| 2. | 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 | 30 сентября 2025 г. | Храмцова Л.И.-начальник управления по имуществу и земельным отношениям; Зубарева С.С.-и.о.заместителя главы администрации района по вопросам ЖКХ, энергетики, газификации,строительства, архитектуры и дорожного строительства; Новак А.Н.-МКУ «УКС»;Княжева Н.М.-начальник управления образования. | 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 клиентоцентричности | 14 октября 2025 г. | Храмцова Л.И.-начальник управления по имуществу и земельным отношениям; Зубарева С.С.-и.о.заместителя главы администрации района по вопросам ЖКХ, энергетики, газификации,строительства, архитектуры и дорожного строительства; Новак А.Н.-МКУ «УКС»;Княжева Н.М.-начальник управления образования. | 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 | 5 ноября 2025 г. | Безденежный Б.В., первый заместитель главы администрации района | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |