



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

АДМИНИСТРАЦИЯ ДОЛЖАНСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

08 июля 2025 года
пгт. Долгое

№286-р

Об утверждении Плана мероприятий ("дорожная карта") по внедрению стандартов клиентоцентричности

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года "Государство для людей", утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06 ноября 2021 года № 2816-р:

1. Утвердить План мероприятий ("дорожная карта") по внедрению клиентоцентричности в Должанском районе (Приложение).

2. Назначить ответственным за внедрение стандартов клиентоцентричности начальника отдела организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства М.М. Чеботкову.

3. Назначить ответственными за взаимодействие с управлением мониторинга социальных процессов Департамента – координаторами работы по внедрению клиентоцентричности в Орловской области, по вопросам, связанным с реализацией мероприятий проекта «Государство для людей» начальника отдела архитектуры, строительства и ЖКХ Г.А.Гранкину, заведующую сектором опеки и попечительства Т.Н.Глазову.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
Главы района

Е.А.Жиронкин

План мероприятий («дорожная карта») Должанского района Орловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначить ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании	10 августа 2025 г.	Макашов Борис Николаевич - глава Должанского района	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании
1.2.	Утвердить 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) для муниципальных образований	29 августа 2025 г.	Макашов Борис Николаевич - глава Должанского района	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.3.	Утвердить реестр межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования	29 августа 2025 г.	Макашов Борис Николаевич - глава Должанского района	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании
2.	Блок по внедрению клиентоцентричности			

2.1.	Провести оценку удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявить проблемы (при наличии) и сформировать карту «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	25 сентября 2025 г.	Макашов Борис Николаевич - глава Должанского района	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) карту «болей»
2.2.	Сформировать перечень 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.	Макашов Борис Николаевич - глава Должанского района	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
2.3.	Утвердить план по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	5 ноября 2025 г.	Макашов Борис Николаевич - глава Должанского района	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов