



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.05.2023 № 394
г. Карабаш

О назначении ответственного лица за внедрение клиентоцентричности в Карабашском городском округе и утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Карабашском городском округе

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, руководствуясь Уставом Карабашского городского округа
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Назначить ответственным лицом за внедрение клиентоцентричности в Карабашском городском округе заместителя главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидорова Андрея Вячеславовича.
2. Утвердить План мероприятий («дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Карабашском городском округе (Приложение)
3. Руководителям отделов, управлений и учреждений, включенных в План мероприятий («дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Карабашском городском округе обеспечить исполнение пунктов плана, в указанные сроки.
4. Отделу организационно-контрольной работы администрации Карабашского городского округа (Бачурина Н.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Карабашского городского округа <http://www.karabash-go.ru>.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидорова А.В.

Глава Карабашского
городского округа

П.А. Титов

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению главы Карабашского городского округа "О назначении ответственного лица за внедрение клиентоцентричности в Карабашском городском округе и утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Карабашском городском округе" от " " мая 2025 года №

План мероприятий («дорожная карта») Карабашского городского округа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Челябинской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
Общеорганизационные мероприятия				
1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании	30 мая 2025 г.	Заместитель главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидоров А.В.	Постановление Главы Карабашского городского округа «О назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в Карабашском городском округе»
1.1.	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) для муниципальных образований	30 июня 2025 г.	Заместитель главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидоров А.В.	Постановление Главы Карабашского городского округа «Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)»
2.	Блок по внедрению клиентоцентричности			
2.1.	Проведена оценка пяти типовых муниципальных услуг на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности с применением Стандарта реализации услуг	10 июня 2025 г.	1. Начальник МКУ "Управление образования КГО" Ахмеджанов Р.Р. 2. Начальник архивного отдела администрации КГО Орехова О.С. 3. Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации КГО Сухоруков С.В. 4. Начальник управления экономики администрации КГО Глухов А.П. 5. Начальник управления социальной защиты населения администрации КГО Малев А.В.	Отчет о проведенной оценке на соответствие Стандарту
2.2.	Утверждены планы по реинжинирингу пяти типовых муниципальных услуг	1 июля 2025 г.	Заместитель главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидоров А.В.	Постановление Главы Карабашского городского округа Об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу пяти типовых муниципальных услуг»

2.3.	Завершена оптимизация пяти типовых муниципальных услуг	1 октября 2025 г.	1. Начальник МКУ "Управление образования КГО" Ахмеджанов Р.Р. 2. Начальник архивного отдела администрации КГО Орехова О.С. 3. Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации КГО Сухоруков С.В. 4. Начальник управления экономики администрации КГО Глухов А.П. 5. Начальник управления социальной защиты населения администрации КГО Малев А.В.	Отчет о проведенной оптимизации пяти типовых муниципальных услуг
2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в соответствии с утвержденным Порядком регулярного сбора и анализа обратной связи, выявлены проблемы	30 сентября 2025 г.	1. Начальник МКУ "Управление образования КГО" Ахмеджанов Р.Р. 2. Начальник архивного отдела администрации КГО Орехова О.С. 3. Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации КГО Сухоруков С.В. 4. Начальник управления экономики администрации КГО Глухов А.П. 5. Начальник управления социальной защиты населения администрации КГО Малев А.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем - карту «Болей» (при наличии)
2.5.	Проведена оценка процессов рассмотрения обращений и запросов на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности с применением чек-листа	14 октября 2025 г.	1. Начальник МКУ "Управление образования КГО" Ахмеджанов Р.Р. 2. Начальник архивного отдела администрации КГО Орехова О.С. 3. Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации КГО Сухоруков С.В. 4. Начальник управления экономики администрации КГО Глухов А.П. 5. Начальник управления социальной защиты населения администрации КГО Малев А.В.	Отчет о проведенной оценке на соответствие чек-листу.
2.6.	Утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	5 ноября 2025 г.	Заместитель главы Карабашского городского округа по общим вопросам Сидоров А.В.	Постановление Главы Карабашского городского округа "Об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов"