АДМИНИСТРАЦИЯ КОРСАКОВСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17 августа 2026 № 62-р

с. Корсаково

Об утверждении плана мероприятий (дорожной карты) по внедрению стандартов клиентоцентричности в Корсаковском районе Орловской области

В целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность органов местного самоуправления в рамках инициативы № 42 «Государство для людей» перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, а также в соответствии с федеральным проектом «Государство для людей»:

1. Утвердить план мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Корсаковском районе Орловской области в соответствии с приложением.
2. Назначить ответственным за внедрение стандартов клиентоцентричности в Корсаковском районе Орловской области главу администрации Корсаковского района Орловской области.
3. Назначить сотрудника, ответственного за взаимодействие с управлением мониторинга социальных процессов Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области главного специалиста отдела бухгалтерии администрации Корсаковского района Орловской области.
4. Настоящее Распоряжение опубликовать на официальном интернет – сайте администрации Корсаковского района Орловской области.
5. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Администрация Корсаковского района Орловской области Для документов

Глава района В.Р. Кнодель

Приложение
к распоряжению администрации
Корсаковского района
Орловской области
от 12 августа 2026 г. № 52-р

План
мероприятий (дорожная карта) Корсаковского района Орловской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1	**Общеорганизационный мероприятия**			
1.1.	Назначить ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании	20 августа 2026 г.	Кнодель В.Р. – глава Корсаковского района	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	28 августа 2026 г.	Кнодель В.Р. – глава Корсаковского района	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	11 сентября 2026 г.	Кнодель В.Р. – глава Корсаковского района	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	28 сентября 2026 г.	Кнодель В.Р. – глава Корсаковского 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	28 сентября 2026 г.	Кнодель В.Р. – глава Корсаковского 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	30 сентября 2026 г.	Кнодель В.Р. – глава Корсаковского района	Распоряжение, иной ненормативный правовой акт об утверждении плана

				мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов