ПРИЛОЖЕНИЕ

 к распоряжению Администрации

 города Бийска

 от 23.07.2025 № 1114-р

План мероприятий («дорожная карта») городского округа город Бийск Алтайского края по внедрению стандартов клиентоцентричности в Алтайском крае

| №п/п | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный | Вид документа  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Общеорганизационные мероприятия |
| 1.1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности  | 30 мая 2025 г. | Бирюков А.В., заместитель Главы города | Распоряжение о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании |
| 1.2. | Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) | 15 августа 2025 г. | Бирюков А.В., заместитель Главы города | Распоряжение об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) |
| 1.3. | Утвержден реестр межведомственных и внутриведомственных процессов | 30 июля 2025 г. | Бирюков А.В., заместитель Главы города | Распоряжение об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов  |
| 2. | Блок по внедрению клиентоцентричности |
| 2.1. | Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей»  | 30 сентября 2025 г. | Бирюков А.В., заместитель Главы города | 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  | 14 октября 2025 г. | Бирюков А.В., заместитель Главы города | 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. | Бирюков А.В., заместитель Главы города | Распоряжение об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |

В.А. Трофимова, заместитель Главы города.