

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 25.04.2025 № 1808

План мероприятий («дорожная карта») муниципального образования городской округ город-герой Мурманск  
по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Мурманской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
1	Общеорганизационные мероприятия			
1.1	<p>Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании:</p> <p>- в администрации города Мурманска;</p> <p>- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги</p>	<p>30 мая 2025 года</p> <p>14 мая 2025 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска</p> <p>руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений,</p>	<p>- распоряжение администрации города Мурманска о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности;</p> <p>- приказ структурного подразделения администрации города Мурманска с правом юридического лица, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
			предоставляющих услуги	
1.2	<p>Утверждение порядка 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:</p> <p>- в администрации города Мурманска;</p> <p>- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги</p>	<p>30 июня 2025 года</p> <p>14 июня 2025 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска</p> <p>руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги</p>	<p>- распоряжение администрации города Мурманска об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов);</p> <p>- приказ структурного подразделения администрации города Мурманска с правом юридического лица, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
1.3	<p>Утверждение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования:</p> <p>- в администрации города Мурманска;</p> <p>- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги</p>	<p>30 июня 2025 года</p> <p>14 июня 2025 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска</p> <p>руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги</p>	<p>- распоряжение администрации города Мурманска об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании;</p> <p>- приказ структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании</p>
2	Блок по внедрению клиентоцентричности			
2.1	Проведение оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявление проблемы (при наличии) и формирование карты «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
	<p>мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности:</p> <p>- администрацией города Мурманска;</p> <p>- структурными подразделениями администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственными учреждениями, предоставляющими услуги</p>	<p>30 сентября 2025 года</p> <p>14 сентября 2025 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска</p> <p>руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги</p>	<p>- отчет администрации города Мурманска о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии), карту «болей»;</p> <p>- отчет структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии), карту «болей»</p>
2.2	Формирование перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
	<p>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:</p> <p>- в администрации города Мурманска;</p>	14 октября 2025 года	Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска	- отчет администрации города Мурманска о формировании перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов;
	<p>- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги</p>	01 октября 2025 года	руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений,	- отчет структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о формировании перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
			предоставляющих услуги	
2.3	<p>Утверждение планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов:</p> <p>- в администрации города Мурманска;</p> <p>- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги</p>	<p>5 ноября 2025 года</p> <p>22 октября 2025 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска, Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска</p> <p>руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги</p>	<p>- распоряжение администрации города Мурманска об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов;</p> <p>- приказ структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов</p>
3	Блок по оптимизации типовых муниципальных услуг, определенных в соответствии с утвержденным распределением			
3.1	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
	<p>утвержденным распределением, соответствуют ОЦС:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в администрации города Мурманска;</li> <li>- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги</li> </ul>	<p>1 ноября 2025 года</p> <p>17 октября 2025 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска</p> <p>руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги</p>	<p>- отчет администрации города Мурманска о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС;</p> <p>- отчет структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС</p>
3.2	<p>Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в администрации города Мурманска;</li> </ul>	<p>1 ноября 2026 года</p>	<p>Коробова А.Ф., заместитель Главы города Мурманска</p>	<p>- отчет администрации города Мурманска о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС;</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
	- в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги	17 октября 2026 года	руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	- отчет структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС