

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 29.06.2026 № 2969

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	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании: - в администрации города Мурманска; - в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги	30 мая 2025 года 14 мая 2025 года	Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений,	- распоряжение администрации города Мурманска о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности; - приказ структурного подразделения администрации города Мурманска с правом юридического лица, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности

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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
1.3	Утверждение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования: - в администрации города Мурманска; - в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги	30 июня 2025 года 14 июня 2025 года	Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	- распоряжение администрации города Мурманска об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании; - приказ структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании
1.4	Проведение по результатам оптимизации повторной оценки типовых массовых услуг муниципальных учреждений с использованием листов оценки соответствия ОЦС	15 октября 2026 года	Могила В.В., заместитель Главы города Мурманска	Актуализированные листы оценки соответствия ОЦС типовых массовых услуг муниципальных учреждений

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
1.5	Проверка соответствия типовых массовых услуг муниципальных учреждений ОЦС	25 ноября 2026 года	Могила В.В., заместитель Главы города Мурманска	Отчет о результатах оптимизации и соответствии типовых массовых услуг муниципальных учреждений ОЦС
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 мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности: - администрацией города Мурманска;	ежеквартально	Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска	- отчет администрации города Мурманска о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии), карту «болей»;

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
	- структурными подразделениями администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственными учреждениями, предоставляющими услуги	ежеквартально	руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	- 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»
2.2	Формирование перечней 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: - в администрации города Мурманска;	14 октября 2025 года	Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска	- отчет администрации города Мурманска о формировании перечней процессов рассмотрения

№ 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	1 октября 2025 года	руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов; - 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
2.3	Утверждение планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов: - в администрации города Мурманска;	5 ноября 2025 года	Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска	- распоряжение администрации города Мурманска об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов;

№ 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	22 октября 2025 года	руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	- приказ структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3	Блок по оптимизации типовых муниципальных услуг, определенных в соответствии с утвержденным распределением			
3.1	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС: - в администрации города Мурманска; - в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги	1 ноября 2025 года 17 октября 2025 года	Спичка В.А., заместитель Главы города Мурманска руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители	- отчет администрации города Мурманска о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС; - отчет структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный (ФИО, должность)	Вид документа
			подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	
3.2	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС: - в администрации города Мурманска; - в структурных подразделениях администрации города Мурманска с правом юридического лица и подведомственных учреждениях, предоставляющих услуги	1 ноября 2026 года 17 октября 2026 года	Мои́ла В.В., заместитель Главы города Мурманска руководители структурных подразделений с правом юридического лица, руководители подведомственных учреждений, предоставляющих услуги	- отчет администрации города Мурманска о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС; - отчет структурного подразделения администрации города Мурманска, подведомственного учреждения, предоставляющего услуги, о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС