



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 01 » 07 2025 № 1677

г. Кыштым

О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Кыштымском городском округе

С целью достижения национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года, принятых Указом Президента Российской Федерации от 21.07.2020 №474, на территории Кыштымского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить План мероприятий («дорожная карта») Кыштымского городского округа по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Кыштымского городского округа (приложение).

2. Куратором проекта назначить Зарубину Е.А. - заместителя Главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям.

3. Руководителем проекта назначить Черепанову Н.В. – начальника информационного – консультационного центра предоставления государственных и муниципальных услуг администрации Кыштымского городского округа.

4. Назначить ответственным за оптимизацию услуги:

«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» - Козлову Л.В., исполняющего обязанности начальника Управления по делам образования администрации Кыштымского городского округа;

«Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом» - Русак В.В., начальника отдела архитектуры и градостроительства администрации Кыштымского городского округа;

«Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим возраста восемнадцати лет» - Зябликову Н.А., управляющего делами администрации Кыштымского городского округа;

«Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных

копий, предоставление доступа к архивным документам» - Устинову Ю.А., начальника архивного отдела администрации Кыштымского городского округа;

«Получение права на организацию ярмарок» - Топол А.М., начальника управления стратегического развития и привлечения инвестиций администрации Кыштымского городского округа.

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на начальника информационного – консультационного центра предоставления государственных и муниципальных услуг администрации Кыштымского городского округа Черепанову Н.В.

7. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям Зарубину Е.А.

Глава Кыштымского городского округа

Л.А. Шеболаева

Подписан:
Шеболаева
Людмила
Александровна
Дата: 2025-07-02
08:27:27

Приложение
к постановлению администрации
Кыштымского городского округа
01/07 2025 № 1677

План мероприятий («дорожная карта») Кыштымского городского округа
по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Кыштымского городского округа

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании	30 июня 2025 г.	Зарубина Е.А. Заместитель главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям	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), разработанного на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований	30 июня 2025 г.	Зарубина Е.А. Заместитель главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям	Распоряжение 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 услуги	10 июля 2025 г.	Козлова Л.В.- исполняющий обязанности начальника управления по делам образования администрации Кыштымского городского округа; Русак В.В.- начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации Кыштымского городского округа; Зябликова Н.А. - управляющий делами администрации Кыштымского городского округа; Устинова Ю.А. - начальник архивного отдела администрации Кыштымского городского округа; Топол А.М. - начальник управления стратегического развития и инвестиций администрации Кыштымского городского округа.	Отчет о проведенной оценке на соответствие Стандарту Стандарт реализации услуги - это чек-лист, который заполняется путем ответов на определенные вопросы по каждой услуге, по результатам его заполнения выявляются несоответствия принципам клиентоцентричности, которые подлежат оптимизации. Планируем этот вопрос рассмотреть на рабочей ВКС с предоставлением шаблона Чек-листа
2.2.	Утверждены планы по реинжинирингу пяти типовых муниципальных услуг	20 июля 2025 г.	Зарубина Е.А. Заместитель главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям	Распоряжение об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу пяти типовых муниципальных услуг. План оптимизации муниципальных услуг с перечнем набора возможных мероприятий по оптимизации для муниципальных образований разрабатывает УГС

2.3.	Завершена оптимизация пяти типовых муниципальных услуг	1 октября 2025 г.	Зарубина Е.А. Заместитель главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям	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.	Козлова Л.В.- исполняющий обязанности начальника управления по делам образования администрации Кыштымского городского округа; Русак В.В.- начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации Кыштымского городского округа; Зябликова Н.А. - управляющий делами администрации Кыштымского городского округа; Устинова Ю.А. - начальник архивного отдела администрации Кыштымского городского округа; Топол А.М. - начальник управления стратегического развития и инвестиций администрации Кыштымского городского округа.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем - карту «болей» (при наличии) 1. Провести опрос среди внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг, используя соответствующий инструментарий 2. При невозможности самостоятельной организации опроса рекомендуется рассмотреть возможность заказа специализированного исследования 3. По завершении сбора данных для анализа подготовить аналитический отчет, содержащий описание полученных результатов (желательно использование инфографики), ссылку на опрос, даты его проведения, количество респондентов, инструментарий исследования, основные выводы и «карту болей» (шаблон «карты болей» разрабатывает УГС).

2.5.	Проведена оценка процессов рассмотрения обращений и запросов на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности с применением чек-листа	14 октября 2025 г.	Козлова Л.В.- исполняющий обязанности начальника управления по делам образования администрации Кыштымского городского округа; Русак В.В.- начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации Кыштымского городского округа; Зябликова Н.А. - управляющий делами администрации Кыштымского городского округа; Устинова Ю.А. - начальник архивного отдела администрации Кыштымского городского округа; Топол А.М. - начальник управления стратегического развития и инвестиций администрации Кыштымского городского округа.	Отчет о проведенной оценке на соответствие чек-листу. В отчете отражаются результаты оценки на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с вопросами чек-листа и одновременно формируются предложения по оптимизации ключевых моментов процесса рассмотрения обращений и запросов граждан, не соответствующим принципам КЦ.
2.6.	Утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	5 ноября 2025 г.	Зарубина Е.А. Заместитель главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям	Распоряжение об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов Типовой план мероприятий по реинжинирингу будет проработан совместно с УГС

Заместитель главы Кыштымского городского округа

Е.А. Зарубина