


УТВЕРЖДАЮ:
 Первый заместитель
 Главы города Красноярска,
 руководитель рабочей группы


 А.Л. Попето
 «26» марта 2026 г.

**План мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности
 муниципального образования городской округ город Красноярск
 на 2026 год (далее – План)**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1	Общеорганизационные мероприятия			
1.1	Утверждение Положения о рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в городе Красноярске	не позднее 01.04.2026	департамент экономической политики и инвестиционного развития (далее – ДЭПиИР)	изменение в распоряжение администрации города Красноярска от 08.07.2025 № 205-р)
1.2	Утверждение Порядка внедрения и актуализации Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации города Красноярска (далее – Порядок, Реестр; Актуализация Реестра согласно утвержденному Порядку	не позднее 15.04.2026 не реже 1 раза в 6 мес.	ДЭПиИР ДЭПиИР	изменение в распоряжение администрации города Красноярска от 31.07.2025 № 225-р)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1.3	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в органах администрации города Красноярска	15.05.2026	рабочая группа по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в городе Красноярске (далее – рабочая группа), органы администрации города	протокол рабочей группы, приказ «О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельность органа», Положение «Об организационной модели внедрения клиентоцентричности в органе»
1.4	Проведение обучения муниципальных служащих по вопросам внедрения клиентоцентричности на муниципальном уровне по программам: «Управление коммуникацией. Клиентоориентированный подход», «Ценности клиентоцентричности в системе муниципального управления», «Инструменты внедрения клиентоцентричности в системе муниципального управления»	до 01.06.2026	управление кадровой политики и организационной работы, органы администрации города (согласно графику)	удостоверение о повышении квалификации по вопросам внедрения клиентоцентричности на муниципальном уровне
1.5	Информационное сопровождение внедрения клиентоцентричности в администрации города Красноярска	в течение года	департамент информационной политики, органы администрации города	отчет об итогах проведенной работы в ДЭПиИР
1.6	Обеспечение удобного хранения и быстрого доступа к материалам о фирменном стиле клиентоцентричности (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, прочим материалам)	01.05.2026	ДЭПиИР	Порядок применения фирменного стиля клиентоцентричности, создан раздел «Клиентоцентричность» на официальном сайте администрации города (далее – Сайт)
1.7	Обеспечение исполнения поручений рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в Красноярском крае, созданной Распоряжением Губернатора Красноярского края от 28.12.2023 № 846-рг	в течение года	рабочая группа, ДЭПиИР	по требованию

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1.8	Проведение мониторинга исполнения органами администрации города мероприятий настоящего Плана	постоянно, в соответствии с установленными сроками	ДЭПиИР	отчет об исполнении мероприятий органами администрации города в адрес председателя рабочей группы, ежегодно
1.9	Осуществление методической поддержки органов администрации города с целью закрепления единых подходов к внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности	постоянно	ДЭПиИР	разработаны шаблоны утверждаемых органами администрации документов в сфере клиентоцентричности, создана база соответствующих знаний на Сайте, оказана необходимая консультационная поддержка, в том числе проведены обучающие семинары
2	Координация внедрения клиентоцентричности в органах администрации города			
2.1	Назначение ответственных за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в рамках утверждения организационной модели внедрения клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя)	20.04.2026	органы администрации города	приказ органа администрации города; внесены соответствующие изменения в должностные инструкции
2.2	Реализация мероприятий в соответствии с «картой болей» клиентов и Планом по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов, поступающих в администрацию города Красноярска (от 03.10.2025 № 1218-дэ, от 10.11.2025 № 1409-дэ), а также по итогам ежегодного сбора соответствующей обратной связи от клиентов	не позднее 30.12.2026	органы администрации города	служебная записка в адрес ДЭПиИР; Порядок по взаимодействию с клиентом при рассмотрении запросов, обращений, жалоб
2.3	Завершение работы по реализации описаний целевых состояний пилотных муниципальных услуг согласно утвержденным описаниям целевых состояний, разработанных АНО «Аналитический центр при Правительстве РФ» (с учетом требований стандартов клиентоцентричности):	01.06.2026, промежуточный контроль – 23.04.2026	ДЭПиИР, департамент градостроительства, департамент муниципального имущества и земельных	внесены соответствующие изменения в административные регламенты с учетом требований стандартов клиентоцентричности, направлен отчет в Минэкономразвития

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
	<p>утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории;</p> <p>предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов;</p> <p>направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства;</p> <p>предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства;</p> <p>предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности</p>		управление архитектуры	
2.4	Проведение приоритизации процессов Реестра в соответствии с требованиями Методических рекомендаций по приоритизации процессов для реинжиниринга и формированию плана реинжиниринга процессов	15.06.2026	органы администрации города	приказ (иное) об утверждении перечня процессов согласно их приоритетности (высокая, средняя, низкая)
2.5	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом, разработка порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия			приказ (иное) «Об утверждении перечня точек взаимодействия», Порядок по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия
2.6	Проведение сегментации клиентов, формирование портретов клиентов, определение основных клиентских путей по процессам с высокой степенью приоритетности во всех точках взаимодействия	01.08.2026	органы администрации города	профиль клиента, карта клиентского пути
2.7	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках сбора и анализа обратной связи, выявление проблемы (при наличии), определение приоритетности реинжиниринга	не позднее 15.09.2026, по направлениям и с	органы администрации города	приказ (иное) о проведении оценки удовлетворенности клиентов, служебная записка в адрес ДЭПиИР –

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
		утвержденной актом «О создании системы обратной связи и методики ее сбора»		клиентов по каждой группе процессов (процессу), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и приоритетность их решения
2.8	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу групп процессов (процессу) по итогам оценки удовлетворенности клиентов согласно п. 2.7 по направлениям: оказание мер поддержки, осуществление муниципального контроля, рассмотрение запросов и обращений, обеспечение доступа к информации о деятельности органов администрации города, взаимодействие с внутренним клиентом <u>по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</u>	30.09.2026	рабочая группа, органы администрации города	протокол рабочей группы; приказы (иное) органов администрации об утверждении планов реинжиниринга
2.9	Проведение самооценки с использованием листов самопроверки по реализации процессов предоставления муниципальных услуг	01.07.2026	органы администрации города	каждой муниципальной услуге присвоена оценка «А», «Б», «В», «Г» в соответствии с Методикой оценки муниципальных услуг на соответствие описаниям целевых состояний типовых муниципальных услуг
2.10	Формирование и утверждение планов реинжиниринга муниципальных услуг, которые получили оценки «В» и/или «Г» по итогам самопроверки, проведенной в соответствии с листами самопроверки согласно п. 2.9	10.08.2026	рабочая группа, органы администрации города	протокол рабочей группы; приказы (иное) органов администрации об утверждении планов реинжиниринга
2.11	Завершение оптимизации не менее 10% приоритетных групп процессов ((процессов), не менее одного) согласно утвержденным планам реинжиниринга во исполнение	30.12.2026	органы администрации города	Отчет об итогах проведенной работы в ДЭПиИР (служебная записка)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3	Координация исполнения мероприятий кадрового блока в органах администрации города			
3.1	Проведение оценки уровня зрелости кадровой работы: организационно-структурной эффективности кадровой службы, результативности кадровых процессов (реализация кадровых процессов и технологий в соответствии с положениями Стандарта для внутреннего клиента с учетом специфики деятельности органов администрации города, оценено качество взаимодействия сотрудников кадровой службы с внутренними клиентами)	01.10.2026	управление кадровой политики и организационной работы, органы администрации города с правами юридического лица	анализ оценки зрелости и ресурсной обеспеченности кадровой работы в органах администрации города Красноярска, анализ о проведении оценки профессиональных качеств сотрудников, ответственных за внедрение кадровых технологий в органах администрации города, отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы в ДЭПиИР (служебная записка)
3.2	Проведение оценки профессиональных компетенций сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий			
3.3	Разработка планов по совершенствованию организационно-структурной эффективности кадровой службы, развитию кадровых процессов, удовлетворенности клиентов кадровой службы	30.10.2026		приказы органов администрации города Красноярска об утверждении планов по совершенствованию организационно-структурной эффективности кадровой службы, развитию кадровых процессов, удовлетворенности клиентов кадровой службы



АБ... 0 0 6