

от 9 октября 2023 г. № 592-р

Об утверждении Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала»

В целях организации работы по внедрению стандартов и принципов клиентоцентричности в деятельность администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала», совершенствования ее деятельности при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р:

1. Утвердить План мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала» согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Назначить ответственным за внедрение Стандартов клиентоцентричности в администрации ГО с ВД «город Махачкала» заместителя Главы администрации г. Махачкалы Р.М. Магомедова.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителей Главы администрации города Махачкалы в соответствии с координируемым направлением деятельности.

Глава города Махачкалы

Ю. Умавов

Верно: врио заместителя Главы –
руководителя Аппарата
администрации г. Махачкалы

Г.Б. Гаджиев

Приложение

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
ГО с ВД «город Махачкала»
от 9 октября 2023 года № 592-р

ПЛАН
мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность
администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала»

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за внедрение принципов клиентоцентричности	9 октября 2023 года	Управление ИТ и МГИС	Данным распоряжением определяется заместитель Главы администрации г. Махачкалы, ответственный за организацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность администрации
1.2.	Формирование рабочей группы, ответственной за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность администрации	16 октября 2023 года	Управление ИТ и МГИС	Распоряжением ГО с ВД «город Махачкала» об утверждении состава рабочей группы администрации по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность администрации
1.3.	Назначение руководителей (заместителей руководителя), ответственных за внедрение	9 октября 2023 года	Отраслевые подразделения администрации	Приказ подведомственных учреждений о назначении

	клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях администрации г. Махачкалы		г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Формирование реестра основных и отраслевых процессов администрации ГО с ВД «город Махачкала»	1 марта 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Распоряжение о формировании реестра основных и отраслевых процессов в администрации ГО с ВД «город Махачкала».
1.5.	Формирование карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) администрации ГО с ВД «город Махачкала»	1 апреля 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6	Определить и утвердить миссию и ключевые цели администрации в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность администрации ГО с ВД «город Махачкала»	1 мая 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Распоряжение о миссии и ключевых целях администрации в рамках внедрения клиентоцентричности в деятельность администрации ГО с ВД «город Махачкала»
1.7	Утверждение планов оптимизации муниципальных услуг администрации, которые получили оценку «В» и «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	1 октября 2024 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Распоряжение об утверждении планов оптимизации муниципальных услуг администрации
2. Кадровый блок				
2.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	9 октября 2023 года	Управление муниципальной службы и кадров Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Приказ, определяющий уполномоченное должностное лицо за внедрение в кадровой работе администрации принципов и стандартов клиентоцентричности

2.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (орг.структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	1 февраля 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	1 марта 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утверждение плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	1 июня 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Приказ об утверждении плана по развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)			
3.1.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утверждение порядка его ведения	1 сентября 2024 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Распоряжение администрации об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
		1 ноября 2024 года		Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

3.1.2.	Проведение сегментации клиентов по всем услугам (сервисам)	1 декабря 2024 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам). Все потенциальные получатели муниципальной услуги (пользователи сервиса или функции) разделены на группы - сегменты, обладающие схожим набором признаков.
3.1.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем услугам/сервисам <i>(при необходимости)</i>	15 января 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Отчет об уровне удовлетворённости по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	1 марта 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Распоряжение администрации об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработка описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов)	1 марта 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний.
3.1.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	1 июня 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление по делам архивов	Распоряжение администрации об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)

			Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы оказывающие муниципальные услуги	
3.2.	Процессы предоставления мер муниципальной поддержки			
3.2.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер муниципальной поддержки	1 сентября 2024 года 1 ноября 2024 года	Управление экономического развития, инвестиций и внешнеэкономических связей Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер муниципальной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер муниципальной поддержки
3.2.2.	Проведение сегментация клиентов по всем мерам муниципальной поддержки	1 декабря 2024 года	Управление экономического развития, инвестиций и внешнеэкономических связей Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам муниципальной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем мерам муниципальной поддержки <i>(при необходимости)</i>	15 января 2025 года	Управление экономического развития, инвестиций и внешнеэкономических связей Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет об уровне удовлетворённости по всем мерам муниципальной поддержки

3.2.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер муниципальной поддержки	1 марта 2025 года	Управление экономического развития, инвестиций и внешнеэкономических связей Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер муниципальной поддержки
3.2.5.	Разработка описания целевой модели процессов предоставления мер муниципальной поддержки	1 апреля 2025 года	Управление экономического развития, инвестиций и внешнеэкономических связей Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер муниципальной поддержки с приложением таких описаний.
3.2.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер муниципальной поддержки	1 июня 2025 года	Управление экономического развития, инвестиций и внешнеэкономических связей Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер муниципальной поддержки
3.3.	Процессы осуществления муниципального контроля (надзора)			
3.3.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления муниципального контроля (надзора)	1 сентября 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы осуществляющие муниципальный контроль (надзор)	Распоряжение администрации об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления муниципального контроля (надзора)

		1 ноября 2024 года		Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления муниципального контроля (надзора)
3.3.2.	Проведение сегментации клиентов по всем видам муниципального контроля (надзора)	1 декабря 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы осуществляющие муниципальный контроль (надзор)	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам муниципального контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов (Все организации, в отношении которых осуществляется муниципальный контроль (надзор), разделены на группы - сегменты, обладающие схожим набором признаков.)
3.3.3.	Проведение оценки удовлетворенности качеством взаимодействия по всем видам муниципального контроля (надзора) <i>(при необходимости)</i>	15 января 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы осуществляющие муниципальный контроль (надзор)	Отчет об уровне удовлетворённости качеством взаимодействия по всем видам муниципального контроля (надзора)
3.3.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления муниципального контроля (надзора)	1 марта 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы осуществляющие муниципальный контроль (надзор)	Распоряжение администрации об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления муниципального контроля (надзора)
3.3.5.	Разработка описания целевой модели процессов осуществления муниципального контроля (надзора)	1 апреля 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления муниципального

			осуществляющие муниципальный контроль (надзор)	контроля (надзора) с приложением таких описаний.
3.3.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления муниципального контроля (надзора)	1 июня 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы осуществляющие муниципальный контроль (надзор)	Распоряжение администрации об утверждении плана реинжиниринга контрольно- надзорных функций, обеспечивающий их оптимизацию и автоматизацию. План включает подробные детальные мероприятия по реинжинирингу каждого процесса.
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	1 октября 2024 года 1 декабря 2024 года	Управление делами	Распоряжение администрации об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	1 февраля 2025 года	Управление делами	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

3.4.3.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов <i>(при необходимости)</i>	1 марта 2025 года	Управление делами	Отчет об уровне удовлетворённости клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	1 мая 2025 года	Управление делами	Распоряжение администрации об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.5.	Разработка описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	1 мая 2025 года	Управление делами	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний.
3.4.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	15 июня 2025 года	Управление делами	Распоряжение администрации об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности администрации			
3.5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности администрации	1 октября 2024 года	Управление ИТ и МГИС Управление пресс-службы	Распоряжение администрации об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности администрации

		1 декабря 2024 года		Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности администрации
3.5.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности администрации	15 января 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление пресс-службы	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности администрации
3.5.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства <i>(при необходимости)</i>	1 марта 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление пресс-службы	Отчет об уровне удовлетворённости обеспечением доступа к информации о деятельности администрации
3.5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	1 мая 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление пресс-службы администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности администрации
3.5.5.	Разработка описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	1 мая 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление пресс-службы	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности администрации
3.5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	15 июня 2025 года	Управление ИТ и МГИС Управление пресс-службы	Распоряжение администрации об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности администрации

3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	1 октября 2024 года 1 декабря 2024 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов	15 января 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов. Все внутренние клиенты должны быть разделены на группы-сегменты, обладающие схожим набором признаков
3.6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	1 марта 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет об уровне удовлетворённости внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом	1 мая 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	1 мая 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	15 июня 2025 года	Отраслевые подразделения администрации г. Махачкалы	Распоряжение администрации об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом