



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПЛАВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 04.03.2026

№43-р-а

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению
Стандартов клиентоцентричности Плавского муниципального округа
Тульской области

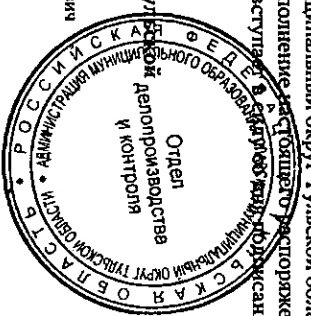
В целях повышения качества муниципального управления, обеспечения оперативного реагирования на запросы граждан и повышения удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг, во исполнение пункта 2 Указа Губернатора Тульской области от 28.01.2026 №10 «Об оценке эффективности деятельности управленческих команд муниципальных районов (муниципальных и городских округов) Тульской области, в рамках федерального проекта «Государство для людей», на основании статьи 42 Устава Плавского муниципального округа Тульской области:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в администрации муниципального образования Плавский муниципальный округ Тульской области (Приложение).
2. Назначить ответственных за реализацию Плана мероприятий (дорожная карта) по внедрению Стандартов клиентоцентричности Плавского муниципального округа Тульской области:
 - Курочкину Ольгу Владимировну, заместителя главы администрации муниципального образования Плавский муниципальный округ Тульской области;
 - Толкачеву Юрию Анатольевичу, руководителю группы информационного обеспечения организационного управления администрации муниципального образования Плавский муниципальный округ Тульской области
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
4. Распоряжение вступает в силу с даты его подписания.

Глава муниципального образования Плавский муниципальный округ Тульской области

А.Р.Тарифанов

Исп. Толкачев Юрий Анатольевич
тел. +7(48752)2-35-39



План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности Плавского муниципального округа Тульской области

Раздел	Мероприятие	Ответственный(Ф.И.О., должность) в МО	Дата начала	Дата окончания	Результат
1. Организационные мероприятия	1.1. Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности(КИД Плавский муниципальный округ Тульской области (далее - МО) (структурный)	Курочкина Ольга Петровна - руководитель аппарата-начальник организационного управления (Некстуталю); Курочкина Ольга Владимировна - заместитель главы администрации (Ангулямо)	01.03.2026	15.03.2026	Принято/распоряжение МО о назначении ответственного за внедрение КИД в МО
	1.2. Назначен ответственный за реализацию плана мероприятий в МО	Курочкина Ольга Владимировна - заместитель главы; Толкачев Юрий Анатольевич - руководитель группы информационного обеспечения организационного управления	01.03.2026	15.03.2026	Принято/распоряжение МО о назначении ответственного за реализацию КИД в МО
	1.3. Разработан и утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и	Толкачев Юрий Анатольевич - руководитель группы информационного обеспечения организационного управления	01.03.2026	01.04.2026	Принято/распоряжение МО об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от

Приложение
к распоряжению администрации
муниципального образования
Плавский муниципальный округ
Тульской области
от 04.03.2026 №43-р-а

	внутренних клиентов), разработанного на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для МО				внешних и внутренних клиентов)
	1.4. Утвержден реестр внутренних клиентов процессов МО	Толкачев Юрий Антонович - Руководитель группы информационного обеспечения организационного управления	01.03.2026	01.06.2026	Принятый на рассмотрение МО од утверждения реестра внутренних клиентов процессов МО
2. Мероприятия по внедрению клиентоцентричности в МО	2.1. Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов расхождений в обращениях и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «Болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления услуг, предоставления обратной связи в отношении гос/дарственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам КИП	Толкачев Юрий Антонович - Руководитель группы информационного обеспечения организационного управления	01.06.2026	15.09.2026	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в МО, выделенной проблемной (при наличии) и карту «Болей», рассмотрена расхождением обращений и запросов за весь период (период: 2026 г.)

	2.2. Сформирован перечень процессов расхождений обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления услуг в отозванных гос/дарственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам КИП	Толкачев Юрий Антонович - Руководитель группы информационного обеспечения организационного управления	01.09.2026	30.10.2026	Отчет о формировании МО перечень процессов расхождений обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
	2.3. Утверждена плановая по реинжинирингу процессов расхождений обращений и запросов	Толкачев Юрий Антонович - Руководитель группы информационного обеспечения организационного управления	01.10.2026	01.11.2026	Отчет об утверждении МО планов по реинжинирингу процессов расхождений обращений и запросов