



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МЕЛИТОПОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

11.02.2026

г. Мелитополь

№ 29-п

**Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта»)  
по внедрению стандартов клиентоцентричности**

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06 ноября 2021 года № 2816-р:

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить План мероприятий («дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Мелитопольском муниципальном округе, согласно приложения.
2. Назначить ответственным за внедрение стандартов клиентоцентричности консультанта (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Мелитопольского муниципального округа Волыка Николая Леонтьевича.
3. Назначить ответственными за взаимодействие с управлением мониторинга социальных процессов Департамента – координаторами работы по внедрению клиентоцентричности в Мелитопольском муниципальном округе, по вопросам, связанным с реализацией мероприятий проекта «Государство для людей» консультанта (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Мелитопольского муниципального округа Волыка Николая Леонтьевича.
4. Официально опубликовать данное постановление в сетевом издании «За!Информ» (za-inform.ru) и на официальном сайте администрации Мелитопольского муниципального округа.
5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Мелитопольского  
муниципального округа



Документ подписан  
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00B52666B2A83FDD4C0604C4B4E2A8A604  
Владелец: Чувашов Дмитрий Сергеевич  
Действителен с 18-07-2025 до 11-10-2026

Д.С. Чувашов

Приложение  
к постановлению администрации  
Мелитопольского муниципального округа  
от 11.02.2026 № 29-П

**План мероприятий («дорожная карта») Мелитопольского муниципального округа  
по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Запорожской области**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
<b>1.</b>	<b>Общеорганизационные мероприятия</b>			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании.	26.01.2026	консультант (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Волык Н.Л.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании.

1.2.	Утверждён 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.	10.02.2026	консультант (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Волык Н.Л.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов).
1.3.	Утверждён реестр межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования.	16.02.2026	консультант (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Волык Н.Л.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании.
<b>2.</b>	<b>Блок по внедрению клиентоцентричности</b>			
2.1.	Проведена оценка удовлетворённости внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их	01.10.2026	консультант (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Волык Н.Л.	Отчет о проведённой оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающих перечень выявленных проблем (при наличии) карту «болей».

	соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности.			
2.2.	Сформированы перечни 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.	02.11.2026	консультант (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Волык Н.Л.	Отчёт о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведённой оценки удовлетворённости клиентов.
2.3.	Утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов.	01.12.2026	консультант (по взаимодействию с представительным органом и иными органами власти) отдела управления делами администрации Волык Н.Л.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений запросов.