

Приложение 4

к приказу директора

КГБОУ ШИ 2

от 26.09.2024 г. № 193-ОД

### План мероприятий

№	Мероприятие	срок	Ответственный	Вид документа
1	Организационные мероприятия			
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности	До 01.10.2024	Директор	Приказ о назначении
1.2.	Утверждение модели внедрения клиентоцентричности	До 01.10.2024	Директор	Приказ об утверждении модели
1.3.	Утверждение рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2	До 01.10.2024	Директор	Приказ об утверждении группы
1.4.	Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов	До 01.10.2024	Ответственный за внедрение клиентоцентричности	Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов
1.5.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии) в рамках сбора и анализа обратной связи	До 30.11.2024	Рабочая группа	Отчет об уровне удовлетворенности по каждой группе процессов, перечень выявленных проблем (при наличии)
1.5.	Разработка плана по совершенствованию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2	До 01.12.2024	Ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ об утверждении плана оптимизации услуг
1.6.	Составление перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов (ПОС), утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2	До 10.12.2024	Ответственный за внедрение клиентоцентричности	Реестр перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов (ПОС)
1.7.	Анализ внедрения стандартов клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2	До 10.12.2024	Ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о внедрении стандартов клиентоцентричности в КГБОУ ШИ 2