УТВЕРЖДЕНО

Приказом Директора МБУ

«КЦСОН Маслянинского

муниципального округа НСО»

от 13.01.2025 № 22

**План мероприятий «Дорожной карты» по внедрению стандартов клиентоцентричности**

**МБУ « КЦСОН Маслянинского муниципального округа НСО» на 2025 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование мероприятия | Форма реализации | Срок реализации | Ответственные исполнители | Ожидаемый результат |
| 1. | Создание рабочей группы по внедрению клиентоцентричности. | Формирование команды, ответственной за внедрение | январь | Директор | Понимание целей и задач, владение стандартами клиентоцентричности в организации, сотрудничество и открытое общение, разделение обязанностей, информирование персонала по стандартам клиентоцентричности, мониторинг и оценка областей для улучшения, постоянное совершенствование стандартов и практик клиентоцентричности |
| 2. | Проведение исследования потребностей клиента | Изучение ожиданий и предпочтений клиентов для точного понимания их нужд | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности | Четкое понимание клиентских ожиданий, определение различных групп клиентов, возможность создания индивидуальных предложений, выявление слабых сторон и областей для их улучшений, рост доверия клиентов |
| 3. | Разработка и анализ клиентских путей | Проектирование всех этапов взаимодействия клиента с учреждением, определение клиентских путей, анализ клиентских путей, выявление узких мест и возможностей, разработка рекомендаций | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности | Понимание как клиенты взаимодействуют с учреждением на каждом пути, определение, где можно повысить удовлетворенность клиентов, создание более значимых взаимодействий с клиентами путем учета их предпочтений, повышение удовлетворенности клиентов |
| 4. | Определение и утверждение типовых жизненных ситуаций клиентов | Проведение опросов для сбора информации о потребностях и проблемах клиентов, участие сотрудников в процессе определения ситуаций для обеспечения соответствия реальным потребностям клиентов,  привлечение представителей общественных организаций и других заинтересованных сторон для получения поддержки | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности, все сотрудники учреждения | Повышение качества оказываемых услуг, увеличение удовлетворенности сотрудников и уменьшение их стресса, эффективное использование ресурсов, укрепление репутации и доверие общественности |
| 5. | Развитие культуры обратной связи | Установление каналов получения обратной связи от клиентов и использование данной информации для улучшения услуг, создание среды в которой сотрудники активно делятся мнениями и предлагают улучшения | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности, все сотрудники учреждения | Сбор отзывов от клиентов и сотрудников поможет определить слабые места и внести коррективы в стандарты, сотрудники чувствующие, что их мнение важно, будут более мотивированы к достижению общих целей, клиенты почувствуют внимание и заботу, что повысит их удовлетворенность |
| 6. | Создание позитивной и гостеприимной среды | Обеспечение удобной и приветливой обстановки для клиентов | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности, все сотрудники учреждения | Повышение уровня удовлетворенности, гостеприимная атмосфера снизит уровень тревожности клиентов, особенно тех, кто впервые обращается за помощью, учреждение станет ассоциироваться с высоким уровнем и качеством обслуживания. |
| 7. | Мониторинг и оценка | Регулярный контроль хода реализации и внесение необходимых корректировок | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности, все сотрудники учреждения | Регулярный анализ позволит определить слабые места в обслуживании и позволит внести коррективы, повышение качества услуг, улучшение взаимодействия с клиентом, адаптирование услуг под потребности и пожелания клиента, положительная репутация репутация учреждения. |
| 8. | Обучение персонала и постоянное совершенствование | Обеспечение подготовки сотрудников по стандартам клиентоцентричности, навыкам общения и решения проблем | В течение года | Группа по внедрению клиекнтоцентричности | Сотрудники будут лучше подготовлены к работе, понимание стандартов поможет выявить неэффективные процессы и оптимизировать их, положительная репутация учреждения |