



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление

13.06.2024

№ 95-АХ

Москва

Председательствовал:

ХЕРСОНЦЕВ
Алексей Игоревич

— статс-секретарь — заместитель Министра

От участников
эксперимента
по апробации
инструментов,
обеспечивающих
внедрение принципов
клиентоцентричности
в государственном
управлении,
Аналитического центра
при Правительстве
Российской Федерации,
федеральных органов
исполнительной власти:

В соответствии с прилагаемым списком

I. Об утверждении «дорожных карт» по доработке федеральных услуг

(Ч.Ф. Госсамова, А.М. Вартанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр) Госсамовой Ч.Ф.

2. Заслушали доклад начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.

3. Приняли к сведению доклад о «дорожных картах» по доработке в 2024 году государственных услуг федеральных органов исполнительной власти (далее – «дорожные карты» по доработке государственных услуг) и плановых значениях образов целевых состояний этих государственных услуг.

II. О внесении изменений в форму ежеквартального отчета, предоставляемого в соответствии с пунктами 3 и 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р

(Ч.Ф. Госсамова, А.М. Вартанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.

2. Заслушали доклад начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.

3. Приняли к сведению доклад о внесении изменений в форму ежеквартального отчета, предоставляемого в соответствии с пунктами 3 и 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р.

III. О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности на ведомственном уровне

(Ч.Ф. Госсамова, А.М. Вартанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.
2. Заслушали доклад начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.
3. Приняли к сведению информацию об исполнении мероприятий «дорожных карт» внедрения стандартов клиентоцентричности федеральных органов исполнительной власти.

IV. О представлении обновленной концепции фирменного стиля федерального проекта «Государство для людей»

(Ч.Ф. Госсамова, К.А. Цветов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.
2. Заслушали доклад заместителя руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Цветова К.А.
3. Приняли к сведению информацию об обновленной концепции фирменного стиля федерального проекта «Государство для людей».

V. О предложениях по актуализации правил сертификации

(Ч.Ф. Госсамова, С.В. Хахичев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.
2. Заслушали доклад руководителя сети лабораторий тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами Хахичева С.В.
3. Приняли к сведению информацию о предложениях по актуализации Правил подтверждения соответствия государственных услуг, типовых

государственных и муниципальных услуг, и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации.

VI. Об открытии лабораторий пользовательского тестирования в Приморском крае и Ставропольском крае

(Ч.Ф. Госсамова, С.В. Хахичев, А.С. Токарева, И.А. Лобанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.
2. Заслушали доклад руководителя сети лабораторий тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами Хахичева С.В.
3. Заслушали доклад заместителя Министра цифрового развития Приморского края Токаревой А.С.
4. Заслушали доклад заместителя Министра экономического развития Ставропольского края Лобанова И.А.
5. Приняли к сведению информацию об открытии лабораторий пользовательского тестирования в Приморском крае и Ставропольском крае.

VII. Об утверждении изменений в «дорожную карту» по реализации жизненной ситуации «Выезд на охоту и рыбалку»

(Ч.Ф. Госсамова, А.А. Китаева)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.
2. Заслушали доклад руководителя проекта управления «Профиль клиента и реестра жизненных ситуаций» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Китаевой А.А.
3. Приняли к сведению информацию об изменениях в «дорожную карту» по реализации приоритетной жизненной ситуации «Выезд на охоту и рыбалку».

VII. О статусе утверждения «дорожных карт» оптимизации региональных услуг

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф.

2. Приняли к сведению информацию о статусе утверждения «дорожных карт» оптимизации государственных услуг (сервисов), предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, получивших оценку «В» и «Г» по результатам самопроверки, проведенной согласно Методике проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, и плановых значений образов их целевых состояний.

Разное

(Ч.Ф. Госсамова, Ф.С. Кислицын)

1. Заслушали и приняли к сведению доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф. о ходе реализации «дорожных карт» доработки федеральных государственных услуг.

2. Заслушали и приняли к сведению доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Госсамовой Ч.Ф. и начальника управления «Профиль клиента и реестр жизненных ситуаций» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Кислицына Ф.С. о статусе реализации региональных жизненных ситуаций.

Решили

1. Утвердить актуализированную форму ежеквартального отчета о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность субъектов Российской Федерации, включающую форму ежеквартального отчета

в целях исполнения пунктов 4 и 13 протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 21 декабря 2023 г. № 41пр-ПЗ6-ДГ (приложение № 1).

2. Утвердить актуализированную «дорожную карту» по реализации жизненной ситуации «Выезд на охоту и рыбалку» (приложение № 2).

3. Утвердить концепцию фирменного стиля федерального проекта «Государство для людей» (приложение № 3).

4. Одобрить проекты «дорожных карт» по доработке государственных услуг Минюста России, Минздрава России, Росрыболовства, Ростехнадзора и плановые значения образов целевых состояний этих государственных услуг (приложение № 4).

4.1 Рекомендовать Минюсту России, Минздраву России, Росрыболовству, Ростехнадзору утвердить «дорожные карты» по доработке государственных услуг, согласованные с Аналитическим центром, и плановые значения образов целевых состояний этих государственных услуг.

Срок – 21 июня 2024 года.

5. Отметить неисполнение мероприятий «дорожных карт» внедрения стандартов клиентоцентричности Росжелдором, Роснедрами, Росморречфлотом.

5.1 Росжелдору, Роснедрам, Росморречфлоту обеспечить исполнение контрольных точек в системе мониторинга реализации «дорожных карт» Аналитического центра.

Срок – 21 июня 2024 года.

6. Отметить некачественное исполнение Минпросвещения России мероприятий «дорожной карты» внедрения стандартов клиентоцентричности.

6.1 Минпросвещения России обеспечить корректное исполнение контрольных точек в системе мониторинга реализации «дорожных карт» Аналитического центра.

Срок – 28 июня 2024 года.

7. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации:

направить в Аналитический центр информацию об утверждении «дорожных карт» по доработке в 2024 году государственных услуг (сервисов), предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, а также плановых значений образов их целевых состояний во исполнение пункта 3 протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 21 декабря 2023 г. № 41пр-ПЗ6-ДГ (приложение № 5).

Срок – до 21 июня 2024 года.

представлять информацию (нарастающим итогом) в адрес Минэкономразвития России и Аналитического центра о ходе реализации «дорожных карт» по доработке государственных услуг, утвержденных во исполнение пункта 3 протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 21 декабря 2023 г. № 41пр-ПЗ6-ДГ.

Срок – ежеквартально не позднее третьего рабочего дня, следующего за отчетным кварталом.

доработать и утвердить образы целевых состояний региональных жизненных ситуаций и «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций.

Срок – 18 июня 2024 года.

рассмотреть проект Правил подтверждения соответствия государственных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации и направить в Аналитический центр свои замечания и предложения (приложение № 6).

Срок – 28 июня 2024 года.

8. Федеральным органам исполнительной власти:

рассмотреть проект Правил подтверждения соответствия государственных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации и направить в Аналитический центр свои замечания и предложения (приложение № 6).

Срок – 28 июня 2024 года.

направить в Аналитический центр отчет о завершении оптимизации государственных услуг по форме (приложение № 7), лист самопроверки (с приложением подтверждающих документов):

Росмолодежи по государственной услуге «Формирование и ведение Федерального реестра молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой».

Срок – 1 августа 2024 года.

Роснедрам по государственной услуге «Лицензирование пользования недрами».

Срок – 30 июня 2024 года.

Росрыболовству по государственной услуге «Заключение договоров на выполнение работ по искусственному воспроизводству водных биологических ресурсов».

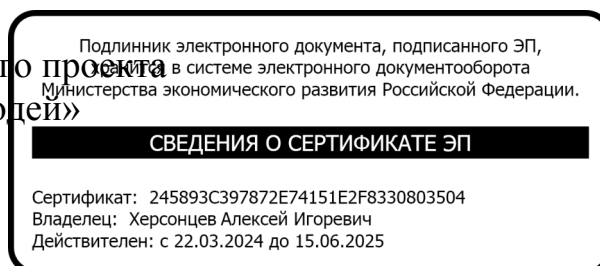
Срок – 30 июня 2024 года.

9. Поддержать предложения Аналитического центра в части открытия лабораторий пользовательского тестирования в Ставропольском крае (г. Ставрополь) и Приморском крае (г. Владивосток).

Приложение: на 217 л. в 1 экз., файлы в формате xlsx.

Руководитель федерального проекта
«Государство для людей»

А.И. Херсонцев



Приложение № 2
к протоколу заседания межведомственной
рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное
управление от 13 июня 2024 г. №

«Дорожная карта» по оптимизации жизненной ситуации «Выезд на охоту и рыбалку»

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Нормативный блок			
1.1.	Разработка описания целевого состояния предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца» с возможностью получения охотничьего билета в электронном виде	10.09.2023	Минприроды России Минцифры России	Разработано и согласовано целевое состояние государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца» с возможностью получения охотничьего билета в электронном виде
1.2.	Внесение изменений в Федеральный закон «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и в статью 44 Федерального закона «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» (законопроект № 10309-8)	21.11.2023	Минприроды России	Принят федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об охоте и о сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и в статью 44 Федерального закона «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.3.	Разработка оптимизированного стандарта предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца» с возможностью получения охотничьего билета в электронном виде	15.02.2024	Минприроды России Минцифры России	Разработан и согласован оптимизированный стандарт предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца» с возможностью получения охотничьего билета в электронном виде
1.4.	Разработка и принятие постановления Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2015 г. № 1219»	05.08.2024	Минприроды России Минфин России Минэкономразвития России Минцифры России	Принято постановление Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2015 г. № 1219»
1.5.	Разработка и принятие постановления Правительства Российской Федерации «О государственной информационной системе управления в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов»	02.09.2024	Минприроды России Минфин России Минэкономразвития России Минцифры России	Принято постановление Правительства Российской Федерации «О государственной информационной системе управления в области охоты и сохранения охотничьих ресурсов»
1.6.	Разработка и принятие приказа Минприроды России «О внесении изменений в приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 20.01.2011 № 13 «Об утверждении Порядка выдачи и аннулирования охотничьего	28.12.2024	Минприроды России Минцифры России	Издан приказ Минприроды России «О внесении изменений в приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 20.01.2011 № 13 «Об утверждении Порядка выдачи и аннулирования охотничьего билета

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
	билета единого федерального образца, формы охотничьего билета»			единого федерального образца, формы охотничьего билета»
1.7.	Разработка и принятие приказа Минприроды России «Об утверждении порядка ведения, структуры и форм государственного охотхозяйственного реестра, а также порядка сбора и хранения содержащейся в нем документированной информации, предоставления такой информации заинтересованным лицам, формы обмена такой информацией»	28.12.2024	Минприроды России Минцифры России	Издан приказ Минприроды России «Об утверждении порядка ведения, структуры и форм государственного охотхозяйственного реестра, а также порядка сбора и хранения содержащейся в нем документированной информации, предоставления такой информации заинтересованным лицам, формы обмена такой информацией
1.8.	Разработка и направление в Минэкономразвития России распоряжения Правительства Российской Федерации о передаче в оперативное управление заинтересованным органам государственной власти и государственным бюджетным организациям планшетных компьютеров, использовавшихся для проведения Всероссийской переписи населения 2020 года	14.06.2024	Росстат Росимущество	Распоряжение Правительства Российской Федерации разработано и направлено в Минэкономразвития России

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.9.	Принятие распоряжения Правительства Российской Федерации о передаче в оперативное управление заинтересованным органам государственной власти и государственным бюджетным организациям планшетных компьютеров, использовавшихся для проведения Всероссийской переписи населения 2020 года	20.08.2024	Росстат Росимущество Минэкономразвития России	Распоряжение Правительства Российской Федерации о передаче планшетных компьютеров принято
2.	Блок по созданию (доработке) информационных систем			
2.1.	Согласование в установленном порядке с Минцифры России концепции ГИС «Охота»	14.07.2023	Технический заказчик – Минцифры России/ Функциональный заказчик – Минприроды России	Согласована с Минцифры России концепция ГИС «Охота»
2.2.	Разработка и согласование функциональных требований к сервисам ГИС «Охота»	30.10.2023	Технический заказчик – Минцифры России/ Функциональный заказчик – Минприроды России	Согласованные требования
2.3.	Осуществление интеграции предоставление государственной услуги по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации, с иными	30.09.2024	Минцифры России ФАДН России	Функционирующий в интеграции с иными услугами, входящими в ЖС «Выезд на охоту и рыбалку», сервис на ЕПГУ

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
	услугами, входящими в ЖС «Выезд на охоту и рыбалку», на Едином портале государственных и муниципальных услуг с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)» (ПГС)			
2.4.	Разработка документации (эксплуатационная документация, инструкция по эксплуатации, описание системы) на первую очередь ГИС «Охота» и ее части	01.11.2024	Технический заказчик – Минцифры России/ Функциональный заказчик – Минприроды России	Разработан и утвержден технический проект на систему в части эксплуатационной документации, инструкции по эксплуатации, описания системы и другой необходимой рабочей документации
2.5.	Разработка и (или) адаптация программного обеспечения первой очереди ГИС «Охота», разработка рабочей документации, проведение пуско-наладочных работ, проведение предварительных испытаний первой очереди ГИС «Охота»	01.11.2024	Технический заказчик – Минцифры России/ Функциональный заказчик – Минприроды России	Разработан комплект рабочей документации и утвержден протокол предварительных испытаний и Акта о приемке системы в опытную эксплуатацию

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
2.6.	Обеспечение возможности интеграции информационных систем субъектов Российской Федерации с ГИС «Охота» (при необходимости)	01.11.2024	Технический заказчик – Минцифры России/ Субъекты Российской Федерации	Проработаны вопросы в части обеспечения возможности интеграции информационных систем субъектов Российской Федерации с ГИС «Охота», осуществлена интеграция (при необходимости)
2.7.	Направление макетов интерактивных форм заявлений по сервису в лабораторию тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами	01.11.2024	Технический заказчик – Минцифры России	Направление в адрес лаборатории тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации макетов интерактивной формы по сервису для проверки на предмет соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности предоставляемых услуг
2.8.	Проведение опытной эксплуатации первой очереди ГИС «Охота»	01.12.2024	Технический заказчик – Минцифры России/ Функциональный заказчик – Минприроды России	Утвержден акт о завершении опытной эксплуатации
2.9.	Проведение приемочных испытаний первой очереди ГИС «Охота», включая	01.12.2024	Технический заказчик – Минцифры России/	Протокол приемочных испытаний,

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
	аттестацию системы на соответствие требованиям по защите информации		Функциональный заказчик – Минприроды России	аттестат соответствия требованиям по защите информации
2.10.	Ввод первой очереди ГИС «Охота» в промышленную эксплуатацию	15.12.2024	Технический заказчик – Минцифры России/ Функциональный заказчик – Минприроды России	Приказ (акт) о вводе первой очереди ГИС «Охота» в промышленную эксплуатацию
2.11.	Реализация сервиса на ЕПГУ (целевое состояние для пользователя на конец 2024 года)	15.12.2024	Минцифры России	На ЕПГУ реализован функционал целевого состояния ЖС для пользователя на конец 2024 года
3.	Инфраструктурный блок «Оснащение мобильных рабочих мест государственных инспекторов (планшетный компьютер) для обеспечения достоверности проверки охотничьих билетов, выданных в электронном формате»			
3.1	Передача планшетных компьютеров в Минцифры России для осуществления обновления операционной системы	01.09.2024	Росстат Росимущество Минцифры России	Планшетные компьютеры обновлены и готовы для передачи в субъекты Российской Федерации
3.2.	Разработка программного обеспечения для осуществления проверки электронного охотбилета на планшетных компьютерах	02.12.2024	Минцифры России	Программное обеспечение разработано
3.3.	Передача обновленных планшетных компьютеров в собственность субъектов Российской Федерации	09.12.2024	Минцифры России Субъекты Российской Федерации	Планшетные компьютеры переданы в субъекты Российской Федерации

Приложение № 3
к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление от 13 июня 2024 г. №

Руководство по использованию фирменного стиля проекта «Государство для людей». Брендбук

2023



Государство
для людей

Приложение № 4

к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление от 13 июня 2024 г. №

УТВЕРЖДЕНО
Заместитель руководителя
Росрыболовства
_____ А.В. Яковлев

План мероприятий по оптимизации государственной услуги «Подготовка и принятие решения о предоставлении водных биологических ресурсов в пользование в целях аквакультуры (рыбоводства)» по результатам самопроверки*

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончани я	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий		01.07.2024	А.В. Яковлев	Распоряжение Росрыболовства от 30.10.2023 № 31-р «О внесении изменений в распоряжение Федерального агентства по рыболовству от 11 января 2023 г. № 1-р «О назначении ответственных лиц за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в сфере установленных функций Федерального агентства по рыболовству»

1.2.	Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий		01.07.2024	Управление науки и аквакультуры	Распоряжение Росрыболовства от 23.12.2022 № 43-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Федерального агентства по рыболовству» (с изменениями)
2.	Создание системы обратной связи				
2.1.	Определение порядка рассмотрения предложений заявителей и их применения для целей реинжиниринга услуги (сервиса)	17.06.2024	31.12.2024	Господарев Алексей Николаевич – начальник Административного управления	Ведомственный акт
2.2.	Определение порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения	17.06.2024	31.12.2024	Господарев Алексей Николаевич – начальник Административного управления	Ведомственный акт
2.3.	Формирование системы управления изменениями на основании полученной обратной связи ¹ , механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке государственной услуги (сервиса)	17.06.2024	31.12.2024	Господарев Алексей Николаевич – начальник Административного управления	Ведомственный акт

¹ Использование полученной обратной связи для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей), проектирования и реинжиниринга государственной услуги (сервиса)

2.4.	Подключение к ИАС МКГУ	17.06.2024	31.12.2024	Господарев Алексей Николаевич – начальник Административног о управления	Отчет о реализации
3.	Определение порядка проведения реинжиниринга государственной услуги (сервиса)				
3.1.	Определение порядка реализации мероприятий по реинжинирингу процесса оказания государственной услуги (функционирования сервиса), в том числе разработки плана по улучшению клиентского пути	17.06.2024	31.12.2024	Господарев Алексей Николаевич – начальник Административног о управления	Ведомственный акт
3.2.	Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов (заявителей)	17.06.2024	31.12.2024	Господарев Алексей Николаевич – начальник Административног о управления	Ведомственный акт

* - пункты Типового плана сформированы для каждого раздела чек-листа самопроверки государственных услуг (сервисов)

При наличии уже реализованных мероприятий и (или) функционала при предоставлении государственных услуг (сервисов) (*ответ «да» в чек-листе*) или объективной невозможности применения и реализации мероприятий (*ответ «не применимо» в чек-листе*) соответствующие пункты типового плана в ведомственный план не включаются

Типовая форма плановых значений образов целевых состояний государственных услуг (сервисов)

Наименование органа власти, предоставляющего государственную услугу (сервис): Федеральное агентство по рыболовству.

Наименование государственной услуги (сервиса): Подготовка и принятие решения о предоставлении водных биологических ресурсов в пользование в целях аквакультуры (рыбоводства).

Метрики образа целевого состояния государственной услуги:

№ п/п	Метрика	Текущее значение	Плановое значение по результатам доработки
1.	Визиты в ведомство	0	0
2.	Необходимые документы	5	1
3.	Сроки предоставления услуги (сервиса)	30	10
4.	Возможность получения обратной связи	да	да

Утверждаю
статс-секретарь – заместитель
руководителя Ростехнадзора

_____ А.В. Демин

«_____» мая 2024 г.

**План мероприятий Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору
по оптимизации государственной услуги «Выдача заключения о наличии (отсутствии) технической возможности
технологического присоединения к электрическим сетям»**

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий	01.06.2024	01.07.2024	Управление государственного энергетического надзора	Приказ о назначении заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий
1.2.	Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий	01.06.2024	01.07.2024	Управление государственного энергетического надзора	Ведомственный акт
1.3.	Принятие акта, регулирующего порядок, содержащего перечень административных процедур по предоставлению государственной услуги (сервиса)	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора	Ведомственный акт
1.4.	Инициирование внесения изменений в Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического	Письмо в Минэнерго России

	электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861			надзора	
2.	Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)				
2.1.	Обеспечение информирования заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге, при получении услуги в ведомстве	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора	Отчет о реализации
3.	Создание системы обратной связи				
3.1.	Определение порядка уведомления заявителя о результатах рассмотрения обратной связи	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора	Отчет о реализации
3.2.	Обеспечение возможности оценки при личном посещении государственной услуги (сервиса) на любом этапе ее предоставления	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора	Отчет о реализации
3.3.	Обеспечение мониторинга обратной связи качества оказания услуги, посредством использования платформы обратной связи (ПОС)	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора, Управление информатизации	Отчет о реализации
4.	Определение порядка проведения реинжиниринга государственной услуги (сервиса)				
4.1.	Определение порядка реализации мероприятий по реинжинирингу процесса оказания государственной услуги (функционирования сервиса), в том числе разработки плана по улучшению клиентского пути	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора, Организационно-	Ведомственный акт

				аналитическое управление	
4.2.	Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов (заявителей)	01.06.2024	31.12.2024	Управление государственного энергетического надзора, Организационно-аналитическое управление	Ведомственный акт

Утверждаю
статс-секретарь – заместитель
руководителя Ростехнадзора

_____ А.В. Демин

«_____» мая 2024 г.

**Плановые значения образа целевого состояния
государственной услуги «Выдача заключения о наличии (отсутствии) технической возможности
технологического присоединения к электрическим сетям»**

№ п/п	Метрика	Текущее значение	Плановое значение по результатам доработки
Государственная услуга: «Выдача заключения о наличии (отсутствии) технической возможности технологического присоединения к электрическим сетям»			
1.	Визиты в ведомство	0	0
2.	Необходимые документы (список)	1	1
3.	Сроки предоставления услуги (сервиса)	30	30
4.	Возможность получения обратной связи	Нет	Да

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Министра юстиции
Российской Федерации

_____ М.М. Бесхмельницын

« ____ » _____ 2024 г.

**План мероприятий по оптимизации предоставления государственной услуги Минюста России
«Внесение казачьих обществ в государственный реестр казачьих обществ в Российской Федерации»**

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий	10.06.2024	31.12.2024	Заместитель Министра юстиции Российской Федерации М.М. Бесхмельницын	Настоящим планом назначен заместитель Министра юстиции Российской Федерации М.М. Бесхмельницын
1.2.	Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий	10.06.2024	31.12.2024	ДЦТ ¹ , ДЗНИ ² , ДНКО ³	Настоящим планом назначен ДЦТ
1.3.	Внесение изменений в Административный регламент Минюста России по предоставлению государственной услуги по внесению казачьих обществ в государственный реестр казачьих обществ в Российской Федерации, утвержденный приказом Минюста России от 31.10.2022 № 262,	10.06.2024	31.12.2024	ДЦТ, ДЗНИ, ДНКО	Ведомственный акт/внесение изменений в НПА

	регулирующий порядок и содержащий перечень административных процедур по предоставлению государственной услуги (сервиса)				
--	---	--	--	--	--

¹ Департамент Информатизации и цифровой трансформации.

² Департамент по защите национальных интересов от внешнего влияния.

³ Департамент законодательства и правоприменения в сфере некоммерческих организаций.

2.	Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)				
2.1.	Обеспечение возможности выбора клиентом (заявителем) канала взаимодействия с органом власти для получения информации, уведомлений, результата	10.06.2024	31.12.2024	ДЦТ, ДЗНИ	Отчет о реализации
3.	Создание системы обратной связи				
3.1.	Подключение к ИАС МКГУ	10.06.2024	31.12.2024	ДЦТ, ДЗНИ	Отчет о реализации

Плановые значения образа целевого состояния государственной услуги (сервиса)

Наименование органа власти, предоставляющего государственную услугу (сервис):

Министерство юстиции российской Федерации.

Наименование государственной услуги (сервиса):

Внесение казачьих обществ в государственный реестр казачьих обществ в Российской Федерации.

Метрики образа целевого состояния государственной услуги:

№ п/п	Метрика	Текущее значение	Плановое значение по результатам доработки
1.	Визиты в ведомство	0	0
2.	Необходимые документы	4	3
3.	Сроки предоставления услуги (сервиса)	27 календарных дней	24 календарных дня
4.	Возможность получения обратной связи	Имеется возможность получения обратной связи	Имеется возможность получения обратной связи

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
Министра здравоохранения
Российской Федерации
В.С. Фисенко

(место для электронной подписи)

План мероприятий по оптимизации государственной услуги «Выдача разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации лекарственных препаратов, предназначенных для оказания гуманитарной помощи (содействия) или помощи при чрезвычайных ситуациях»

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий	25.06.2024	01.07.2024	Первый заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации В.С. Фисенко	Настоящим планом назначен первый заместитель Министра здравоохранения Российской Федерации В.С. Фисенко

1.2.	Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий	25.06.2024	01.07.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова) Департамент цифрового развития и информационных технологий (В.В. Ваньков) Департамент проектной деятельности (М.Ю. Дьяченко)	Поручение
2.	Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)				
2.1.	Обеспечение возможности выбора клиентом (заявителем) предпочитаемого канала взаимодействия с органом власти для получения информации, уведомлений, результата ² (путем размещения информации на сайте/ в общественной приемной ведомства о необходимости указания предпочитаемого канала взаимодействия при подаче заявления)	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова)	Ведомственный акт или отчет о реализации

² Выбор предоставляется независимо от канала, используемого для подачи заявления и документов клиентом (заявителем)

				Департамент цифрового развития и информационных технологий (В.В. Ваньков)	
2.2.	Инициирование в установленном порядке внесения изменений в Правила ввоза на территорию Российской Федерации лекарственных препаратов, предназначенных для оказания гуманитарной помощи (содействия) или помощи при чрезвычайных ситуациях, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 03.09.2010 № 675 в целях сокращения количества предоставляемых документов и срока оказания услуги	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова)	Отчет о реализации
2.3.	Обеспечение инициативного уведомления клиента (заявителя) о ходе (статусе) и результате оказания государственной услуги ³ и информирования клиента (заявителя) (при личном посещении и на сайте ведомства)				Ведомственный акт или отчет о реализации
2.3.1.	Инициативное информирование заявителя об изменении статуса оказания услуги (при личном посещении/ по телефону/ электронной почте)	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова)	Ведомственный акт или отчет о реализации

³ Инициативное уведомление обеспечивается независимо от использованного канала взаимодействия для подачи заявления и документов клиентом (заявителем)

				Департамент цифрового развития и информационных технологий (В.В. Ваньков)	
2.3.2.	Размещение на сайте информации о государственной пошлине (плате) и особенностях ее уплаты либо об отсутствии необходимости уплаты государственной пошлины	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова) Департамент цифрового развития и информационных технологий (В.В. Ваньков)	Ведомственный акт или отчет о реализации
2.3.3.	Информирование заявителя (при очном посещении и на сайте ведомства) о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова) Департамент	Ведомственный акт или отчет о реализации

				цифрового развития и информационных технологий (В.В. Ваньков)	
2.3.4.	Создание на официальном сайте раздела с ответами на часто задаваемые вопросы в рамках предоставления услуги	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова) Департамент цифрового развития и информационных технологий (В.В. Ваньков)	Ведомственный акт или отчет о реализации
3.	Создание системы обратной связи				
3.1.	Обеспечение возможности оценки государственной услуги на любом этапе ее предоставления и после получения результата	25.06.2024	28.12.2024	Департамент проектной деятельности (М.Ю. Дьяченко) Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления	Ведомственный акт или отчет о реализации

				рисками здоровью (И.Б. Куликова)	
4.	Определение порядка проведения реинжиниринга государственной услуги				
4.1.	Определение порядка и периодичности реинжиниринга процесса оказания услуги, в том числе по улучшению клиентского пути	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова)	Ведомственный акт или отчет о реализации
4.2.	Определение порядка и периодичности анализа клиентского пути в рамках предоставления услуги	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова)	Ведомственный акт или отчет о реализации
4.3.	Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов (заявителей)	25.06.2024	28.12.2024	Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью (И.Б. Куликова)	Ведомственный акт или отчет о реализации

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
Министра здравоохранения
Российской Федерации
В.С. Фисенко

(место для электронной подписи)

Плановые значения образа целевого состояния государственной услуги

Наименование органа власти, предоставляющего государственную услугу (сервис): Минздрав России.

Наименование государственной услуги (сервиса): государственная услуга по выдаче разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации лекарственных препаратов, предназначенных для оказания гуманитарной помощи (содействия) или помощи при чрезвычайных ситуациях (далее – услуга).

Метрики образа целевого состояния услуги:

№ п/п	Метрика	Текущее значение	Плановое значение по результатам доработки
1.	Визиты в ведомство	0 визитов ⁴	0
2.	Необходимые документы	7	7 ⁵
3.	Сроки предоставления услуги	Не превышает 10 рабочих дней	Не превышает 10 рабочих дней ⁶
4.	Возможность получения обратной связи	Да	Да

⁴ Возможно направление по почте согласно п. 14.42 административного регламента предоставления услуги, утвержденного приказом Минздрава России от 02.07.2015 № 408н.

⁵ Планом мероприятий по оптимизации услуги предусмотрено инициирование в установленном порядке внесения изменений в Правила ввоза на территорию Российской Федерации лекарственных препаратов, предназначенных для оказания гуманитарной помощи (содействия) или помощи при чрезвычайных ситуациях, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 03.09.2010 № 675 (далее – Правила) в целях сокращения:

- количества предоставляемых документов (с 7 до 5). Согласно пункту 4(1) Правил Минздрав России не вправе требовать у заявителя представления документов, предусмотренных подпунктами «б» (за исключением копии устава) и «ж» пункта 4 Правил. Заявитель вправе представить их по собственной инициативе. Указанные документы можно получить путем межведомственного взаимодействия у ФНС и МЧС.

- срока оказания услуги (с 10 рабочих дней (14 календарных дней) до 10 календарных дней).

⁶ См. сноску [2]

Приложение № 5
к протоколу заседания межведомственной
рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное
управление от 13 июня 2024 г. №

Список субъектов Российской Федерации, которым необходимо направить информацию об утверждении «дорожных карт» по доработке в 2024 году государственных услуг (сервисов):

1. Астраханская область
2. Брянская область
3. Владимирская область
4. Вологодская область
5. Еврейская АО
6. Забайкальский край
7. Ивановская область
8. Камчатский край
9. Карачаево-Черкесская республика
10. Кировская область
11. Костромская область
12. Красноярский край
13. Курская область
14. Ленинградская область
15. Липецкая область
16. Ненецкий автономный округ
17. Омская область
18. Оренбургская область
19. Пермский край
20. Приморский край
21. Псковская область
22. Республика Адыгея
23. Республика Бурятия
24. Республика Дагестан
25. Республика Ингушетия
26. Республика Калмыкия
27. Республика Карелия
28. Республика Коми
29. Республика Крым
30. Республика Тыва
31. Республика Хакасия
32. Сахалинская область

- 33. Тюменская область
- 34. Ханты-Мансийский АО
- 35. Чеченская республика
- 36. Чувашская Республика
- 37. Чукотский Автономный округ

Приложение № 6
к протоколу заседания межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 13 июня 2024 г. №

Правила
подтверждения соответствия государственных услуг, типовых
государственных и муниципальных услуг
и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности
в целях их сертификации

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок организации и проведения процесса подтверждения соответствия государственных услуг и сервисов, типовых государственных и муниципальных услуг установленным принципам клиентоцентричности, а также положениям стандартов «Государство для бизнеса», «Государство для людей» и «Стандарта для внутреннего клиента», одобренных проектным комитетом федерального проекта «Государство для людей», в целях их сертификации (далее соответственно – принципы и стандарты клиентоцентричности, сертификация).

2. Сертификация государственных услуг и сервисов осуществляется автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр).

3. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

а) интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности – показатель, который отражает общую оценку государственной услуги и сервиса на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности, основанный на совокупности показателей;

б) куратор сертификации типовых государственных или муниципальных услуг – сотрудник Аналитического центра, который обеспечивает контроль

сертификации типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в курируемых субъектах Российской Федерации;

в) модель типовой государственной или муниципальной услуги – обобщенные характеристики конкретной типовой государственной или муниципальной услуги, свойственные всем аналогичным типовым государственным или муниципальным услугам в субъектах Российской Федерации;

г) образ целевого состояния типовой государственной услуги – желаемая модель типовой государственной или муниципальной услуги;

д) объект сертификации – государственные услуги или сервисы, включенные в перечень государственных услуг и сервисов, сформированный в соответствии с Методикой расчета показателя «Доля сертифицированных государственных услуг, функций, сервисов, которые содержатся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной автоматизированной информационной системе «Управление», в перечне типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. № 2113-р (далее – перечень типовых государственных и муниципальных услуг), а также сведений о сервисах, полученных от уполномоченных государственных органов (далее соответственно – Единый перечень, приказ Минэкономразвития России № 398);

е) оценка клиентоцентричного регулирования государственных услуг и сервисов – определение уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности правовых актов и методических документов, регулирующих предоставление (использование) объекта сертификации;

ж) оценка личного приема заявителя – определение уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности предоставления государственных услуг в ходе личного приема заявителя;

з) оценка лабораториями пользовательского тестирования – определение уровня удобства предоставления (использования) объекта сертификации;

и) сервис – набор автоматизированных бизнес-процессов предоставления государственной и муниципальной услуги, рассмотрения обращений и запросов, осуществления государственного контроля (надзора), взаимодействия с внутренним клиентом федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, обладающих полномочиями по внесению изменений в его функциональные процессы;

к) сертификат соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности – документ, выдаваемый Аналитическим центром по результатам проведения сертификации и подтверждающий соответствие объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности (далее – сертификат о клиентоцентричности);

л) сертификация – процесс подтверждения соответствия государственных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности;

м) система мониторинга – информационные системы, с помощью которых определяется качество и удовлетворенность предоставлением государственных услуг и сервисов, в том числе с учетом статусной модели на основе информации, предоставленной из платформы бизнес-аналитики «RTAnalytics», подсистемы «Среда поддержки клиентоцентричного государства» на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг» (при технической возможности);

н) уполномоченные государственные органы – федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы субъектов Российской

Федерации, к компетенции которых отнесено предоставление государственных и муниципальных услуг и сервисов.

Иные понятия, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также указами Президента Российской Федерации, законодательными актами Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации и нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, регулирующих правоотношения, связанные с предоставлением (использованием) соответствующих государственных услуг и сервисов.

4. Сертификация государственных услуг и сервисов состоит из следующих этапов:

а) формирование единого перечня государственных услуг и сервисов для проведения сертификации, содержащего все государственные, муниципальные услуги и сервисы (далее – Единый перечень) и перечня государственных и муниципальных услуг и сервисов, подлежащих сертификации в соответствующем календарному году (далее соответственно – отчетный год, перечень отчетного года);

б) проведение сертификации государственных услуг и сервисов;

в) подготовка документов по итогам проведения сертификации.

II. Порядок формирования и утверждения Единого перечня

5. Формирование и ведение Единого перечня осуществляется Аналитическим центром.

6. Аналитический центр формирует проект Единого перечня ежегодно не позднее 1 декабря календарного года, предшествующего отчетному году, на основании списка государственных услуг, сведения о которых содержатся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр

государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной автоматизированной информационной системе «Управление», в перечне типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. № 2113-р (далее – перечень типовых государственных и муниципальных услуг), а также сведений о сервисах, полученных от уполномоченных государственных органов не позднее 20 ноября календарного года, предшествующего отчетному году.

7. Единый перечень содержит следующую информацию:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) сведения о содержании объекта сертификации в перечне типовых государственных и муниципальных услуг;
- в) категорию объекта сертификации (услуга, сервис);
- г) наименование уполномоченного государственного органа;
- д) интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности (при наличии);
- е) срок окончания действия сертификата (при наличии).

III. Порядок формирования и утверждения перечня государственных услуг и сервисов, подлежащих сертификации в отчетном году

8. Проект перечня отчетного года формируется Аналитическим центром на основании Единого перечня.

9. В проект перечня отчетного года подлежат включению государственные услуги и сервисы, содержащиеся в Едином перечне, в отношении которых листы самопроверки на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с Методикой проведения оценки уровня соответствия принципам

и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом совещания у заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 17 января 2023 г. № ДГ-П36-2пр (далее – Методика проведения оценки), подтверждают уровень соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, равный показателям «А+», «А», «Б+» и «Б» в буквенном эквиваленте.

10. Аналитический центр в срок до 20 декабря года, предшествующего отчетному году, размещает в «Системе «Битрикс24» и направляет уведомление уполномоченным государственным органам о необходимости представления замечаний и предложений для уточнения проекта перечня отчетного года в срок не позднее 31 января отчетного года.

В указанный срок уполномоченный государственный орган направляет замечания и предложения в Аналитический центр с приложением материалов, подтверждающих следующую информацию:

а) показатель уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности («А+», «А», «Б+» и «Б» в буквенном эквиваленте) в соответствии с Методикой проведения оценки (для услуг);

б) наличие технической возможности проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации;

в) адрес сервиса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) реквизиты нормативного правового акта, содержащего положения о предоставлении государственной или муниципальной услуги (для услуг);

д) реквизиты нормативного правового акта или организационно-распорядительного документа, содержащего положения о сервисе (для сервисов);

е) пункт из Перечня массовых социально значимых услуг, утвержденный приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 600 «Об утверждении методик

расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» или Перечня массовых социально значимых услуг регионального и муниципального уровней, утвержденный в субъекте Российской Федерации, если услуга включена в один или в оба перечня (далее –МСЗУ) (для услуг).

Также в представленных материалах указывают данные контактного лица уполномоченного органа.

11. Указанная информация предоставляется в Аналитический центр в полном объеме.

12. Перечень отчетного года утверждается Рабочей группой не позднее 1 марта отчетного года.

13. Перечень отчетного года содержит следующую информацию:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) сведения о содержании объекта сертификации в перечне типовых государственных и муниципальных услуг;
- в) категорию объекта сертификации (услуга, сервис);
- г) наименование уполномоченного государственного органа;
- д) показатель уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, установленный в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил («А+», «А», «Б+» и «Б» в буквенном эквиваленте);

14. Не подлежат включению в перечень отчетного года государственные услуги и сервисы, предоставление которых рассчитано на индивидуально-определенный круг заявителей, а также которые не могут быть оценены в соответствии с Методикой проведения оценки, учитывая выявленные в ходе проведения оценки характеристики и особенности предоставления (использования) заявителям соответствующих государственных услуг и сервисов.

Не подлежат включению в перечень отчетного года сервисы уполномоченных органов, не обладающих полномочиями по внесению изменений в их функциональные процессы.

Не подлежат включению сервисы, доступ к которым не может быть предоставлен Аналитическому центру.

Указанные государственные услуги и сервисы не учитываются при расчете показателя «Доля сертифицированных государственных услуг, функций, сервисов, которые содержатся в реестре ГАСУ и перечне типовых государственных и муниципальных услуг» федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика» в соответствии с Методикой расчета показателя «Доля сертифицированных государственных услуг, функций, сервисов, которые содержатся в реестре ГАСУ и перечне типовых государственных и муниципальных услуг» федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной приказом Минэкономразвития России № 398.

16. Аналитический центр при необходимости актуализирует Перечень отчетного года в срок до 1 ноября текущего года.

III. Порядок проведения сертификации объектов сертификации

17. Процедура проведения сертификации включает в себя следующие этапы:

- а) оценка регулирования государственных услуг и сервисов;
- б) оценка личного приема заявителя (если применимо)¹;
- в) оценка лабораториями пользовательского тестирования;

¹ в случае, если объект сертификации включен в перечень массовых социально значимых услуг, утвержденный приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» или в перечень массовых социально значимых услуг регионального и муниципального уровней, утвержденный в субъекте Российской Федерации.

г) обеспечение проведения мониторинга качества предоставления (далее – мониторинг) и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации;

д) определение интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности.

Оценка объекта сертификации, предусмотренная подпунктами «а»-«в» пункта 17 настоящих Правил, заключается в присвоении ему Аналитическим центром цифрового значения в виде баллов.

18. Оценка объекта сертификации, предусмотренная пунктом 17 настоящих Правил, проводится по соответствующим листам оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с Методикой проведения оценки.

В случае если в нормативном правовом акте установлено требование о предоставлении объекта сертификации при личном приеме заявителя, но при проведении оценки личного приема заявителя выявилось не исполнение такого требования, то объекту сертификации присваивается 0 баллов.

В случае если в отношении объекта сертификации показатели оценки личного приема заявителя не применимы оценка личного приема заявителя по соответствующему листу оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с Методикой проведения оценки не проводится, а объекту сертификации на данном этапе присваивается 0,3 балла.

Буквенные эквиваленты, присвоенные в соответствии с Методикой проведения оценки объекту сертификации, на каждом из этапов, предусмотренных подпунктами «а»-«в» пункта 13 настоящих Правил, переводятся в баллы:

«А+» – объекту сертификации присваивается 0,3 балла;

«А» – объекту сертификации присваивается 0,25 балла;

«Б+» – объекту сертификации присваивается 0,2 балла;

«Б» – объекту сертификации присваивается 0,15 балла;

«В» – объекту сертификации присваивается 0,1 балла;

«Г» – объекту сертификации присваивается 0 баллов.

19. Источником данных для обеспечения проведения мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации по перечню показателей, определенном в Приложении № 1 к настоящим Правилам, является система мониторинга.

В случае отсутствия в системе мониторинга данных, необходимых для осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации, соответствующие данные представляются на рассмотрение Рабочей группы Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В случае наличия в системе мониторинга возможности осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации, а также в случаях, если необходимые данные отсутствуют в системе мониторинга и не представлены Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – объекту сертификации на данном этапе присваивается 0,1 балла.

В случае если отсутствует техническая возможность осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации - объекту сертификации на данном этапе присваивается 0 баллов.

20. Расчет интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности производится по формуле:

$$ИуКЦ = (УрегКЦ + УлпКЦ + УлабКЦ + УмонКЦ) \times 100\%, \text{ где:}$$

ИуКЦ – интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, процентов;

УрегКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки регулирования государственных услуг (сервисов);

УлпКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки личного приема заявителя;

УлабКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки лабораториями пользовательского тестирования;

УмонКЦ — баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам определения технической возможности мониторинга и обратной связи в отношении объекта сертификации.

В случае, если один или более из вышеуказанных показателей равен 0 баллов, значение ИуКЦ принимается равным 0%.

21. В процессе проведения сертификации Аналитический центр вправе в рабочем порядке запрашивать у уполномоченного государственного органа информацию, в том числе документы и сведения, необходимые для достоверной и полной оценки уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности.

IV. Результаты проведения сертификации

22. Результатами проведения сертификации являются:

а) сертификат о клиентоцентричности - если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности равен или превышает значение 70%;

б) сертификат о клиентоцентричности и заключение об интегральном уровне соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности с замечаниями и предложениями Аналитического центра (далее – заключение об уровне клиентоцентричности) в случае, если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности равен или превышает значение 40%, но менее значения 65%.

23. В случае если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности менее значения 40%, в отношении соответствующего объекта сертификации Аналитическим центром формируется только заключение об уровне клиентоцентричности.

Объекты сертификации, получившие заключение об уровне клиентоцентричности, подлежат доработке.

24. Заключение об уровне клиентоцентричности предусматривает:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) наименование уполномоченного государственного органа;
- в) результаты оценки объекта сертификации, проведенной в порядке, предусмотренном пунктом 18 настоящих Правил;
- г) сведения о технической возможности осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации;
- д) значение интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности;
- е) замечания и предложения рекомендательного характера в отношении качественных характеристик и функциональных (пользовательских) свойств объекта сертификации (система навигации, поиск по сайту, дизайн сервиса, доступность сервиса для людей с ограниченными возможностями и прочее). Наличие или отсутствие соответствующих предложений не оказывает влияния на результаты сертификации.

25. Сертификат о клиентоцентричности и (или) заключение об уровне клиентоцентричности направляются Аналитическим центром уполномоченному государственному органу.

26. Уполномоченный государственный орган в течение двух месяцев с момента направления заключения об уровне клиентоцентричности и в соответствии с замечаниями и предложениями, изложенными Аналитическим центром в заключении об уровне клиентоцентричности, формирует и обеспечивает согласование с Аналитическим центром проекта плана-графика (дорожной карты) по доработке объекта сертификации в соответствии с приложением №4.

Уполномоченный государственный орган утверждает план-график (дорожную карту) по доработке объекта сертификации, предусматривающий в том числе сроки его последующей сертификации в соответствии с положениями настоящих Правил.

27. Аналитический центр дополняет Единый перечень сведениями об интегральном уровне соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, полученном по результатам сертификации в отчетном году, и сроками действия сертификата.

28. Аналитический центр ведет учет сертифицированных государственных услуг и сервисов и направляет соответствующие данные в Министерство экономического развития Российской Федерации в соответствии с приказом Минэкономразвития России № 398.

29. Срок действия сертификата о клиентоцентричности, указанного в подпункте «а» пункта 22, составляет три года.

Срок действия сертификата о клиентоцентричности, указанного в подпункте «б» пункта 22, составляет:

- 180 календарных дней – в случае, если объект сертификации включен в Перечень массовых социально значимых услуг, утвержденный приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация»;

- 1 год - во всех иных случаях.

V. Повторная сертификация и постсертификационный мониторинг

30. Повторная сертификация проводится в случаях:

- а) истечения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности;

- б) в связи с отзывом сертификата о клиентоцентричности при выявлении в период срока действия сертификата о клиентоцентричности в рамках постсертификационного мониторинга одного и более критического значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг

(сервисов), прошедших сертификацию, согласно Приложению № 2 к настоящим Правилам (далее – выявление критического значения показателей мониторинга и обратной связи).

31. Повторная сертификация в случае, предусмотренном подпунктом «а» пункта 22 настоящих Правил, проводится Аналитическим центром в соответствии с разделом III настоящих Правил и в случае подтверждения интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, равным или превышающим значение 70%, срок действия сертификата продлевается на последующие три года с момента истечения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

Повторная сертификация в случае, предусмотренном подпунктом «б» пункта 22 настоящих Правил, проводится Аналитическим центром в соответствии с разделом III настоящих Правил при условии представления уполномоченным государственным органом реализованного плана-графика (дорожной карты) по доработке объекта сертификации, предусмотренного пунктом 26 настоящих Правил, и в случае подтверждения интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, равным или превышающим значение 70%, срок действия сертификата продлевается на последующие три года с момента истечения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

Ресертификация без повышения интегрального уровня допускается 1 раз. При последующих ресертификациях интегральный уровень должен быть выше предыдущего. В случае сохранения интегрального уровня сертификат отзывается и формируется заключение в соответствии с пунктом 24 настоящих Правил.

В случае если в ходе сертификации интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности меньше значения 70%, то сертификат отзывается и формируется заключение в соответствии с пунктом 24 настоящих Правил и уполномоченный орган формирует план-график в соответствии с пунктом 26 настоящих правил.

32. Выявление критического значения показателей мониторинга и обратной связи осуществляется в рамках постсертификационного мониторинга и прекращает срок действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

33. Постсертификационный мониторинг проводится Аналитическим центром:

- а) с даты направления уполномоченному государственному органу сертификата о клиентоцентричности и в период всего срока его действия;
- б) по перечню показателей, определенному в Приложении № 1 к настоящим Правилам;
- в) на основе результатов автоматизированного мониторинга, осуществляемого в системе мониторинга.

34. Аналитический центр при выявлении в рамках постсертификационного мониторинга одного или более критического значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг, прошедших сертификацию, в течение 5 рабочих дней направляет в адрес уполномоченного государственного органа уведомление о прекращении срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

35. Уведомление о прекращении срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности включает следующую информацию:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) наименование уполномоченного органа исполнительной власти;
- в) результат проведенного постсертификационного мониторинга объекта сертификации с указанием показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг, прошедших сертификацию, критического значения;
- г) дату прекращения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

VI. Особенности сертификации сервисов

36. Проведение сертификации сервисов включает в себя оценку регулирования государственных услуг и сервисов и оценку лабораториями пользовательского тестирования.

37. Буквенные эквиваленты, присвоенные в соответствии с Методикой проведения оценки объекту сертификации на каждом из этапов, предусмотренных в пункте 36 настоящих Правил, переводятся в баллы:

«А+» – объекту сертификации присваивается 0,5 балла;

«А» – объекту сертификации присваивается 0,4 балла;

«Б+» – объекту сертификации присваивается 0,3 балла;

«Б» – объекту сертификации присваивается 0,2 балла;

«В» – объекту сертификации присваивается 0,1 балла;

«Г» – объекту сертификации присваивается 0 баллов.

Расчет интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности производится по формуле:

$$\text{ИуКЦ} = (\text{УрегКЦ} + \text{УлабКЦ}) \times 100\%, \text{ где:}$$

ИуКЦ – интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, процентов;

УрегКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки регулирования государственных услуг (сервисов);

УлабКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки лабораториями пользовательского тестирования.

В случае, если один или более из вышеуказанных показателей равен 0 баллов, значение ИуКЦ принимается равным 0%.

38. Результатами проведения сертификации сервисов являются:

а) сертификат о клиентоцентричности - если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности от 60% до 100%;

б) сертификат о клиентоцентричности и заключение об уровне клиентоцентричности в случае, если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности от 40% до 50%.

39. В случае если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности менее значения 40% в отношении соответствующего объекта сертификации Аналитическим центром формируется только заключение об уровне клиентоцентричности.

40. Объекты сертификации, получившие заключение об уровне клиентоцентричности, подлежат доработке в порядке, установленном в пункте 26 настоящих Правил.

41. Постсертификационный мониторинг в отношении сервисов не проводится.

VII. Особенности сертификации типовой государственной и муниципальной услуги

42. Сертификация государственных и муниципальных услуг, включенных в перечень типовых государственных и муниципальных услуг (далее – типовая государственная услуга), проводится на основании модели типовой государственной или муниципальной услуги.

43. Формирование модели типовой государственной или муниципальной услуги проводится Аналитическим центром по следующим этапам:

а) сертификация включенной в перечень отчетного года типовой государственной или муниципальной услуги в соответствии с разделом III настоящих правил;

б) формирование модели типовой государственной или муниципальной услуги в виде образа целевого состояния типовой государственной или муниципальной услуги, которая состоит из:

- диаграммы пользовательского пути;

- дизайн-спецификации;
- эталонного листа оценки регулирования государственных услуг и сервисов;
- эталонного листа лаборатории пользовательского тестирования;
- эталонного листа оценки личного приема;
- списка типовых ошибок с рекомендациями;

44. Сформированная модель типовой государственной или муниципальной услуги размещается в «Системе «Битрикс24» и представляется на рассмотрение на заседании Рабочей группы.

Уполномоченные государственные органы, в полномочия которых относится предоставление типовой государственной и муниципальной услуги, в отношении которой сформирована модель типовой государственной или муниципальной услуги, предоставляют в Аналитический центр информацию о согласовании модели типовой государственной или муниципальной услуги или предложения по ее доработке в течение 14 календарных дней с момента ее рассмотрения на заседании Рабочей группы.

45. Аналитический центр осуществляет доработку модели типовой государственной или муниципальной услуги с учетом позиции уполномоченных государственных органов, предоставленной в срок, предусмотренный в пункте 44 настоящих Правил.

Модель типовой государственной или муниципальной услуги утверждается протоколом заседания Рабочей группы и направляется в уполномоченные государственные органы.

46. Уполномоченный государственный орган обеспечивает формирование плана-графика для сертификации типовых государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится их предоставление (далее – план-график), в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги (Приложение № 3 к настоящим Правилам) и в срок не позднее двух месяцев со

дня утверждения модели типовой государственной или муниципальной услуги направляет в Аналитический центр для назначения куратора сертификации типовых государственных или муниципальных услуг.

47. Уполномоченный государственный орган обеспечивает приведение типовых государственных или муниципальных услуг в соответствие с моделью типовой государственной или муниципальной услуги и прохождение этапов процедуры сертификации, предусмотренных разделом III настоящих Правил, типовых государственных или муниципальной услуг согласно плану-графику.

48. После прохождения этапов процедуры сертификации и подтверждения соответствия типовых государственных или муниципальных услуг модели типовой государственной или муниципальной услуги уполномоченный государственный орган направляет материалы этапов сертификации, подтверждающие такое соответствие (далее – материалы соответствия), в Аналитический центр для рассмотрения куратором сертификации типовых государственных или муниципальных услуг в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги.

49. Куратор сертификации типовых государственных или муниципальных услуг в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги выборочно проводит проверку материалов соответствия и в случае подтверждения выводов, указанных в материалах соответствия, осуществляет выдачу сертификатов о клиентоцентричности.

50. В случае если в ходе выборочной проверки материалов выявлено несоответствие выводов, указанных в материалах, Аналитический центр возвращает все материалы на доработку уполномоченному государственному органу.

51. Уполномоченный государственный орган обеспечивает доработку материалов соответствия, для последующего повторного направления на проверку в Аналитический центр.

52. Уполномоченный государственный орган осуществляет постсертификационный мониторинг типовых государственных или

муниципальных услуг в соответствии с требованиями, указанными в пункте 33 настоящих Правил, в перекрестном порядке, определяемом Рабочей группой.

53. В случае выявления одного или более критического значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг, прошедших сертификацию, согласно Приложению № 2 к настоящим Правилам, ответственный за постсертификационный мониторинг уполномоченный государственный орган в течение 5 рабочих дней направляет письмо в Аналитический центр о необходимости отзыва сертификата типовой государственной или муниципальной услуги с приложением подтверждающих документов.

54. Куратор сертификации типовых государственных или муниципальных услуг в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в течение 10 рабочих дней с даты поступления письма, указанного в пункте 53 настоящих Правил, осуществляет проверку представленных материалов и в случае подтверждения полученных выводов направляет в адрес уполномоченного государственного органа уведомление о прекращении срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

55. Повторную сертификацию уполномоченный государственный орган осуществляет в порядке, установленном в разделе V настоящих Правил

Приложение № 1
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их
сертификации

**ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И СЕРВИСОВ, ПРОШЕДШИХ
СЕРТИФИКАЦИЮ**

№ п/п	Показатели мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию	Ед. изм.	Порядок расчета показателей (методики)
1	Доля отказов в предоставлении услуги	%	Расчет показателя основывается на статусной модели Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) и производится по формуле: Доля отказов = (кол-во заявлений в статусах 4, 41/кол-во заявлений в статусах 3, 40, 4, 41)*100 4 - отказано в предоставлении услуги, 41 - онлайн услуга не оказана, 3 - услуга оказана, 40 - услуга оказана онлайн
2	Доля ошибок в обработке заявлений	%	Расчет показателя основывается на статусной модели ЕПГУ и производится по формуле: Доля ошибок = (кол-во заявлений в статусах 22, 24, 30, 5)/ (общее кол-во поданных заявлений по услуге) По статусам: 22 - ошибка получения заявления ведомством, 24 - ошибка обработки заявления, 30 - ошибка отправки заявления в ведомство, 5 - ошибка отправки заявления в ведомство.
3	Индекс удовлетворенности клиентов (CSI)	балл	Средняя оценка пользователей ЕПГУ нескольких критериев качества услуги/сервиса

Приложение № 2
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их
сертификации

**КРИТИЧЕСКИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА
И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (СЕРВИСОВ),
ПРОШЕДШИХ СЕРТИФИКАЦИЮ**

№ п/п	Показатели мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию	Ед. изм.	Критические значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию
1	Доля отказов в предоставлении услуги	%	Устойчивый рост (3 и более месяцев подряд)
2	Доля ошибок в обработке заявлений	%	Устойчивый рост (3 и более месяцев подряд)
3	Индекс удовлетворенности клиентов (CSI)	балл	Снижение на 20 % и более процентов

Приложение № 3
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их
сертификации

ПЛАН-ГРАФИК

Сертификации типовой услуги «Наименование услуги» в «Наименование субъекта Российской Федерации» в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги

№	Наименование исполнительного органа субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, иных государственных органов и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги	Дата окончания	Ответственный исполнитель
1.	Контрольная точка «Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 25% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
1.1.	наименование		
1.1.			
N			
2.	«Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 50% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
2.1.			

2.2.			
N			
3.	«Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 75% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
3.1.			
3.2.			
N			
4.	«Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 100% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
4.1.			
4.2.			
N			

Приложение № 4
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их
сертификации

ПЛАН-ГРАФИК

**мероприятий («дорожная карта») по реализации рекомендаций
Центра разработок «Государство для людей»
Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации
по услуге «**Наименование услуги**», **Наименование ведомства****

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
5.	Нормативно-правовое обеспечение – не требуется					
1.2.	Если не требуется вносить изменения в НПА – напишите «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
1.3.						
6.	Формирование (утверждение) технической документации для создания (развития) информационной системы					
6.1.	ТЗ					
6.2.						
7.	Создание (развитие) информационной системы					

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
7.1.						
7.2.						
8.	Проведение опытной эксплуатации					
8.1.	Если не требуется – напишите в синей строке – «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
8.2.						
9.	Проведение приемочных работ					
9.1.						
9.2.						
10.	Аттестация и сертификация информационной системы по требованиям безопасности					
10.1.	Если не требуется – напишите в синей строке – «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю					

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
	строчку не удалять!					
10.2.						
11.	Ввод информационного сервиса в промышленную эксплуатацию					
11.1.	Если не требуется – напишите в синей строке – «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
11.2.						
12.	Сертификация					
12.1.	Направление на сертификацию услуги в Лабораторию пользовательского тестирования	Письмо в Аналитический центр о направлении государственной услуги на сертификацию				

* см. Приложение 1. Замечания Центра разработок

Приложение 1. Замечания Центра разработок «Государство для людей»

№	Замечания Центра разработок, контрольной точки	Целевое состояние	Срок
1.	Обеспечение реализации рекомендаций по нормативно-правовым барьерам		
1.1.	Если не требуется, то удаляется весь блок		
1.2.			
2.	Создание, развитие и ввод в эксплуатацию информационных систем, сайтов, услуг		ДД.ММ.ГГГГ
2.1.	Контрольная точка «Обеспечена реализация не менее 25% рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.1.1.	Распределите все рекомендации из отчета по контрольным точкам. Допускается уменьшение контрольных точек, например 50% и 100%, 75% и 100% и др.	Укажите целевое состояние по данному пункту: какой ожидается результат по данной рекомендации	
2.1.2.			
2.1.3.			
2.1.4.			
2.1.5.			
2.1.6.			
2.1.7.			
2.1.8.			
2.1.9.			
2.1.10.			
2.2.	Контрольная точка «Обеспечена реализация не менее 50% рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.2.1.			
2.2.2.			
2.2.3.			
2.2.4.			
2.2.5.			
2.2.6.			
2.2.7.			
2.2.8.			

2.2.9.			
2.2.10.			
2.3.	Контрольная точка «Обеспечена реализация не менее 75% рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.3.1.			
2.3.2.			
2.3.3.			
2.3.4.			
2.3.5.			
2.3.6.			
2.3.7.			
2.3.8.			
2.3.9.			
2.4.	Контрольная точка «Обеспечена реализация 100 % рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.4.1.			
2.4.2.			
2.4.3.			
2.4.4.			
2.4.5.			
2.4.6.			
2.4.7.			
2.4.8.			
2.4.9.			
2.4.10.			