



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление

03.04.2026

№ 28-АХ

Москва

Председательствовал:

ХЕРСОНЦЕВ
Алексей Игоревич

— статс-секретарь — заместитель Министра
экономического развития
Российской Федерации

От федеральных органов
исполнительной власти,
субъектов Российской
Федерации, АНО
«Аналитический центр
при Правительстве
Российской Федерации»:

В соответствии с прилагаемым списком

**Об одобрении описаний целевых состояний услуг (сервисов),
включенных в Комплексный план по реализации приоритетных
новых и оптимизации (рефакторинга) существующих услуг
(сервисов)**

(Е.В. Гладышев, А.Ю. Ульянов)

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

2. Приняли к сведению доклад директора Департамента развития сервисов и клиентского опыта Минцифры России Ульянова А.Ю.

3. Приняли к сведению информацию об одобрении описаний целевых состояний государственных (муниципальных) услуг (сервисов) (за исключением массовых социально значимых услуг и услуг (сервисов) в сфере разрешительной деятельности и лицензирования), включенных в Комплексный план по реализации приоритетных новых и оптимизации (рефакторинга) существующих услуг (сервисов) (далее – описания целевых состояний услуг).

Решили

1. Принять за основу описания целевых состояний 37 государственных (муниципальных) услуг (сервисов).

2. Аналитическому центру проанализировать описания целевых состояний услуг на предмет достигаемых эффектов в части сокращения подаваемых документов (заявлений), необходимых очных визитов, срока получения результата и представить указанную информацию в адрес Минэкономразвития России.

Срок – 13 апреля 2026 года.

3. Аналитическому центру совместно с Минцифры России проработать предложения Минэкономразвития России по трансформации услуг, обеспечив их реализацию в 2026 году и последующих годах.

4. Аналитическому центру совместно с Минцифры России, Минэкономразвития России и иными заинтересованными федеральными

органами исполнительной власти дополнить описания целевых состояний услуг, запланированных к реализации в 2026–2027 годы, мероприятиями и показателями по их доработкам.

Срок – 14 апреля 2026 года.

5. Федеральным органам исполнительной власти (приложение № 1) обеспечить рассмотрение описаний целевых состояний услуг, разработанных Аналитическим центром, и необходимых доработок, внесенных в соответствии с предложениями Минэкономразвития России, и представить замечания и предложения в адрес Аналитического центра.

Срок – 16 апреля 2026 года.

5.1. Аналитическому центру рассмотреть поступившие от федеральных органов исполнительной власти замечания и предложения и представить доработанные описания целевых состояний услуг на следующем заседании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление.

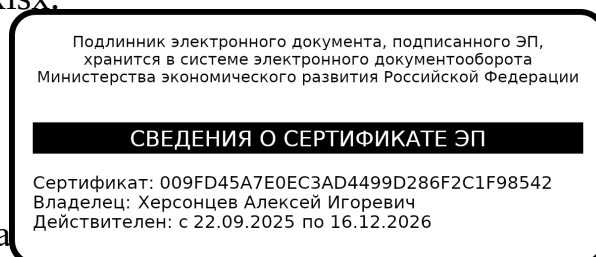
6. Аналитическому центру:

при формировании описаний целевых состояний услуг предусмотреть обязательные блоки: нормативное правовое регулирование, организационно-методологические мероприятия, информационно-технологические мероприятия;

совместно с федеральными органами исполнительной власти актуализировать описания целевых состояний услуг мероприятиями по использованию национального мессенджера «МАКС» и мобильного приложения «Инспектор».

Приложение: файл в формате **xlsx**.

Руководитель федерального проекта
«Государство для людей»



А.И. Херсонцев