



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление

27.03.2026

№ 29-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

I. Об утверждении плана сертификации типовых муниципальных услуг и услуг государственных и муниципальных учреждений

(Е.В. Гладышев, С.В. Хахичев)

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. Заслушали доклад руководителя сети лабораторий тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Хахичева С.В.

3. Приняли к сведению информацию о плане сертификации типовых муниципальных услуг и услуг государственных и муниципальных учреждений.

II. Об утверждении перечня новых государственных услуг и сервисов, подлежащих оценке лабораториями пользовательского тестирования в 2026 году

(Е.В. Гладышев, С.В. Хахичев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.

2. Заслушали руководителя сети лабораторий тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Хахичева С.В.

3. Приняли к сведению информацию о перечне новых государственных услуг и сервисов, подлежащих оценке лабораториями пользовательского тестирования в 2026 году.

III. Об одобрении документов в рамках исполнения утвержденных «дорожных карт» по реализации федеральных жизненных ситуаций

(В.С. Фисенко, С.А. Антошкин, А.А. Радужан)

1. Заслушали доклад первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации Фисенко В.С.

2. Заслушали доклад заместителя директора Департамента цифровизации и технологического развития Минсельхоза России Антошкина С.А.

3. Заслушали доклад заместителя директора Департамента развития сервисов и клиентского опыта Минцифры России Радужана А.А.

4. Приняли к сведению информацию о перечне пилотных субъектов Российской Федерации в целях внедрения сервисов в рамках жизненной ситуации «Планирование и рождение ребенка», перечне пилотных субъектов Российской Федерации в рамках жизненной ситуации «Владение самоходной техникой» и пилотной кредитной организации для реализации сервиса «Цифровое наследство» в рамках жизненной ситуации «Обращение к нотариусу».

IV. Об одобрении перечня жизненных ситуаций для исполнения ключевых показателей по реализации жизненных ситуаций в 2026 году

(Е.В. Гладышев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.

2. Приняли к сведению информацию перечне жизненных ситуаций для исполнения ключевых показателей по реализации жизненных ситуаций в 2026 году.

V. Об утверждении перечня муниципалитетов для участия в пилотной апробации внедрения фирменного стиля клиентоцентричности

(Е.В. Гладышев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.

2. Приняли к сведению информацию о перечне муниципалитетов для участия в пилотной апробации внедрения фирменного стиля клиентоцентричности.

3. Приняли к сведению информацию о плане мероприятий по внедрению фирменного стиля для муниципалитетов.

VI. О внесении изменений в перечень федеральных жизненных ситуаций

(Е.В. Гладышев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.

2. Приняли к сведению информацию о внесении изменений в наименование жизненной ситуации «Приобретение маломерного судна для некоммерческого пользования».

3. Приняли к сведению предложение Аналитического центра о дополнении перечня жизненных ситуаций новой жизненной ситуации «Строительство ЦОД».

VII. О разработке шаблонов карточек и паспортов услуг (сервисов) в ФРГУ 3.0

(Е.В. Гладышев)

1. Заслушали доклад директора Департамента обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России Албычева К.С.

2. Приняли к сведению информацию разработке шаблонов карточек и паспортов услуг (сервисов) в ФРГУ 3.0.

Решили

1. Утвердить план сертификации типовых муниципальных услуг и услуг государственных и муниципальных учреждений (приложение № 1).

2. Утвердить перечень новых государственных услуг и сервисов, подлежащих оценке лабораториями пользовательского тестирования в 2026 году (приложение № 2).

3. Одобрить перечень пилотных субъектов Российской Федерации в целях внедрения сервисов в рамках жизненной ситуации «Планирование и рождение ребенка» (приложение № 3).

4. Одобрить перечень пилотных субъектов Российской Федерации в рамках жизненной ситуации «Владение самоходной техникой» (приложение № 4).

5. Одобрить пилотную кредитную организацию для реализации сервиса «Цифровое наследство» в рамках жизненной ситуации «Обращение к нотариусу» (приложение № 5).

6. Одобрить перечень жизненных ситуаций для исполнения ключевых показателей по реализации жизненных ситуаций в 2026 году (приложение № 6).

7. Утвердить перечень органов местного самоуправления для участия в пилотной апробации внедрения фирменного стиля клиентоцентричности (приложение № 7).

8. Утвердить план мероприятий по внедрению фирменного стиля для органов местного самоуправления (приложение № 8).

9. Одобрить внесение изменений в наименование жизненной ситуации «Приобретение маломерного судна для некоммерческого пользования» (приложение № 9).

10. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации:

завершить публикацию карточек и паспортов государственных услуг в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (ФРГУ 3.0), представить в Минэкономразвития России информацию о количестве необходимых и обязательных услугах в регионах, а также внести информацию о таких услугах в ФРГУ 3.0 в срок до 3 апреля 2026 года.

представить в Минэкономразвития России информацию о количестве услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме, а также внести информацию о таких услугах в ФРГУ 3.0.

11. Федеральным органам исполнительной власти по 45 мерам поддержки участников специальной военной операции (СВО) обеспечить:

разработку шаблонов услуг («карточка услуги» и «паспорт услуги») в ФРГУ 3.0.

согласование с заинтересованными ведомствами, Минцифры России и Минэкономразвития России, и публикацию шаблонов услуг («карточка услуги» и «паспорт услуги») в ФРГУ 3.0 в срок до 15 мая 2026 года.

12. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации по 45 мерам поддержки участников СВО обеспечить:

присоединение к шаблонам услуг в ФРГУ 3.0 в срок до 22 мая 2026 года.

разработать и согласовать шаблоны услуг в срок до 1 июня 2026 года.

13. Федеральным органам исполнительной власти по типовым услугам обеспечить:

разработку шаблонов типовых услуг («карточка услуги» и «паспорт услуги») в ФРГУ 3.0 для обеспечения типизации предоставления государственных и муниципальных услуг субъектами Российской Федерации в срок до 29 мая 2026 г. (приложение № 10).

согласование с заинтересованными ведомствами, Минцифры России и Минэкономразвития России, и публикацию шаблонов услуг («карточка услуги» и «паспорт услуги») в ФРГУ 3.0 в срок до 15 мая 2026 года.

14. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации по типовым услугам обеспечить:

присоединение к шаблонам услуг в ФРГУ 3.0 в срок до 15 июня 2026 года.

разработать и согласовать шаблоны услуг в срок до 10 июля 2026 года.

Приложение: на 12 л. в 1 экз., файлы в формате xlsx.

Руководитель федерального проекта
«Государство для людей»

А.И. Херсонцев

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства экономического развития Российской Федерации

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 009FD45A7E0EC3AD4499D286F2C1F98542
Владелец: Херсонцев Алексей Игоревич
Действителен: с 22.09.2025 по 16.12.2026

Приложение № 3
к протоколу заседания межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 27 марта 2026 г.

**Перечень пилотных субъектов Российской Федерации в целях
внедрения сервисов в рамках жизненной ситуации «Планирование
и рождение ребенка»**

Сервис по получению карты беременной пользователем Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ)

1. Свердловская область;
2. Республика Татарстан.

Сервис по получению выписного эпикриза из родильного дома пользователем ЕПГУ

1. Камчатский край;
2. Новгородская область;
3. Самарская область;
4. Тюменская область;
5. Чеченская Республика;
6. Ярославская область.

Сервис дистанционного мониторинга беременных женщин

1. Пензенская область;
2. Республика Башкортостан.

Приложение № 4
к протоколу заседания межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 27 марта 2026 г.

**Перечень пилотных субъектов Российской Федерации
в рамках жизненной ситуации «Владение самоходной техникой»**

1. Республика Карелия;
2. Тюменская область;
3. Запорожская область;
4. Луганская народная республика;
5. Донецкая народная республика.

Приложение № 5
к протоколу заседания межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 27 марта 2026 г.

**Пилотная кредитная организации
для реализации сервиса «Цифровое наследство» в рамках жизненной
ситуации «Обращение к нотариусу»**

1. Публичное акционерное общество «Сбербанк России».

**Перечень жизненных ситуаций для исполнения ключевых показателей
по реализации жизненных ситуаций в 2026 году**

**I. Обеспечено проактивное предложение федеральных ЖС
(профилирование)**

1. Многодетная семья;
2. Поддержка инвалидов (гражданские);
3. Владение самоходной техникой;
4. Хочу быть полезным (в том числе волонтерство);
5. Выезд на охоту и рыбалку;
6. Детский досуг (кружки и секции);
7. Приобретение маломерного судна;
8. Поступление в вуз.

Резерв

1. Выход на пенсию по старости;
2. Поступление в колледж/техникум;
3. Строительство индивидуального жилого дома;
4. Защита от мошенников в сети;
5. Переезд в другой регион;
6. Утрата близкого человека;
7. Ветеран труда;
8. Техническое обслуживание газового оборудования.

**II. Сокращено на 30% время заполнения экранных форм федеральных
ЖС**

1. Ветеран труда;
2. Владение самоходной техникой;
3. Приобретение маломерного судна;
4. Переезд в другой регион;
5. Планирование и рождение ребенка.

Резерв

1. Многодетная семья;
2. Выход на пенсию по старости;
3. Утрата близкого человека;

4. Поддержка инвалидов (гражданские).

III. Сокращены сроки и количество документов за счет внедрения комплексных заявлений в федеральных ЖС

1. Владение самоходной техникой;
2. Приобретение маломерного судна;
3. Переезд в другой регион;
4. Многодетная семья;
5. Поддержка инвалидов (гражданские);

Резерв

1. Ветеран труда;
2. Перепланировка помещения;
3. Поступление в ВУЗ;
4. Поступление в колледж (техникум).

IV. Количество жизненных ситуаций с федеральными и региональными госуслугами, реализованных по принципу одного заявления, в том числе с проактивным оказанием (с примером интеграции 1 внешней региональной системы)

1. Многодетная семья;
2. Утрата близкого человека;
3. Попадание в чрезвычайную ситуацию;
4. Поддержка инвалидов (гражданские);
5. Ветеран труда.

Резерв

1. Земский учитель;
2. Поступление в колледж/техникум;
3. Переезд в другой регион.

V. Доля субъектов РФ, реализовавших региональные ЖС на ЕПГУ

1. Запись ребёнка в детский сад;
2. Запись ребёнка в 1 класс.

Резерв

1. Земский учитель;
2. Поддержка малоимущих;
3. Рождение ребенка (1 и более);
4. Распоряжение имуществом детей;
5. Владение объектом культурного наследия;
6. Уход за членом семьи.

**Перечень органов местного самоуправления субъектов Российской Федерации, принимающих участие
в пилотной апробации внедрения фирменного стиля клиентоцентричности в 2026 году**

- 1) Верхнекамский муниципальный округ Кировской области;
- 2) Орловский муниципальный округ Орловской области;
- 3) город Ливны Орловской области;
- 4) городской округ муниципальное образование «город Екатеринбург» Свердловской области;
- 5) городской округ Верхняя Пышма Свердловской области;
- 6) Каменск-Уральский городской округ Свердловской области;
- 7) Камышловский муниципальный район Свердловской области;
- 8) муниципальный округ город Нижний Тагил Свердловской области;
- 9) муниципальный округ муниципальное образование город Алапаевск Свердловской области;
- 10) Нижнесергинский муниципальный район Свердловской области;
- 11) городской округ город Норильск Красноярского края.

Приложение № 8
к протоколу заседания межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 27 марта 2026 г.

Дорожная карта внедрения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельность органов местного самоуправления субъектов Российской Федерации, принимающих участие в пилотной апробации внедрения фирменного стиля клиентоцентричности в 2026 году

№	Наименование мероприятия	Дата исполнения	Результат исполнения
1	Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в органе местного самоуправления субъекта Российской Федерации. Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (логобуку, брендбуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации	1 апреля 2026 г.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о создании рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в органе местного самоуправления субъекта Российской Федерации, а также приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка применения фирменного стиля клиентоцентричности, содержащий требование по обеспечению удобного хранения и предоставлению быстрого доступа к материалам

2	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официального сайта органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	1 апреля 2026 г.	Отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов органов местного самоуправления субъекта Российской Федерации
3	Проведена сегментация целевой аудитории (далее – ЦА) органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации, сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	22 апреля 2026 г.	Отчет о проведенной сегментации ЦА и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента
4	Проведен анализ и осуществлен сбор информации о доступных коммуникационных каналах органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации. Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее 3-х (трех) различных каналов коммуникации)	22 апреля 2026 г.	Отчет о проведенном анализе, информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности
5	Создан медиаплан информационной кампании органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	18 мая 2026 г.	Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период 6 (шесть) месяцев
6	Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы или планы-графики для выбранных коммуникационных каналов органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации, в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	5 июня 2026 г.	Описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
7	Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	5 июня 2026 г.	Материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности

8	Осуществлен запуск информационной кампании органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	15 июня 2026 г.	Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
9	Размещены материалы с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации	7 сентября 2026 г.	Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
10	Проведен аудит бренда проекта в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте, полноты представленной информации, удобства считывания, по результатам взаимодействия с коммуникационными материалами органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации	23 ноября 2026 г.	Отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании
11	Сформирован сводный отчет органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом. Переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме)	30 ноября 2026 г.	Отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании

Приложение № 9
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 27 марта 2026 г.

О внесении изменений в перечень федеральных жизненных ситуаций

Изменения перечня жизненных ситуаций

Изменение наименования жизненной ситуации

(письмо МЧС России от 11.03.2026 № ИВ-29-389)

Было

**Приобретение маломерного судна для
некоммерческого пользования**



МЧС России

Стало

**Приобретение маломерного
судна**



МЧС России

Новая жизненная ситуация

(протокол совещания у Заместителя Председателя Правительства
Российской Федерации –
Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации
Д.Ю.Григоренко от 03.12.2025 № ДГ-П6-110пр)

Строительство ЦОД



Минцифры России

Приложение № 10
к протоколу заседания межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 27 марта 2026 г.

Перечень федеральных органов исполнительной власти

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации
2. Министерство культуры Российской Федерации
3. Министерство просвещения Российской Федерации
4. Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации
5. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
6. Министерство промышленности и торговли Российской Федерации
7. Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
8. Министерство спорта Российской Федерации
9. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства
Российской Федерации
10. Министерство транспорта Российской Федерации
11. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
12. Министерство финансов Российской Федерации
13. Федеральная антимонопольная служба
14. Федеральная налоговая служба
15. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и
картографии
16. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения
17. Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному
надзору
18. Федеральное агентство по управлению государственным имуществом