



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление

13.03.2025

№ 26-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. О распределении типовых муниципальных услуг для проведения оценки соответствия целевых состояний

(Е.В. Гладышев, А.М. Вартанов)

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 начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.
3. Приняли к сведению информацию о распределении типовых муниципальных услуг для проведения оптимизации в 2025 году.

II. О типовых планах мероприятий («дорожных картах») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в федеральных органах исполнительной власти и субъектах Российской Федерации на 2025–2026 годы

(Е.В. Гладышев, А.М. Вартанов)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В.
2. Заслушали доклад начальника управления «Правила, стандарты и культура» центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Вартанова А.М.
3. Приняли к сведению информацию о типовых планах мероприятий («дорожных картах») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в федеральных органах исполнительной власти и субъектах Российской Федерации на 2025–2026 годы.

III. О перечне 70 федеральных жизненных ситуаций

(Е.В. Гладышев, А.Ю. Ульянов)

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

2. Заслушали доклад директора Департамента развития сервисов и клиентского опыта Минцифры России Ульянова А.Ю.

3. Одобрили предложение Аналитического центра по актуализации перечня 70 федеральных жизненных ситуаций, планируемых к реализации или доработке (при необходимости) в 2025 году, с учетом замечаний, данных на заседании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление (далее – межведомственная рабочая группа).

4. Приняли к сведению информацию директора Департамента развития сервисов и клиентского опыта Минцифры России Ульянова А.Ю. о процессе доработки информационных систем и выделении дополнительных бюджетных ассигнований на их реализацию.

IV. О ходе исполнения мероприятий по развитию жизненной ситуации «Многодетная семья»

(Е.В. Гладышев, Ж.В. Алексеева)

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

2. Заслушали доклад статс-секретаря – заместителя Министра культуры Российской Федерации Алексеевой Ж.В.

3. Приняли к сведению информацию о ходе исполнения мероприятий по развитию жизненной ситуации «Многодетная семья».

Разное

(Е.В. Гладышев)

1. Заслушали доклад заместителя руководителя – руководителя центра разработок «Государство для людей» Аналитического центра Гладышева Е.В. о необходимости актуализации составов рабочих групп по реализации новых жизненных ситуаций.

Решили

1. Одобрить распределение типовых муниципальных услуг для проведения оптимизации в 2025 году (приложение № 1).
2. Одобрить актуализированный перечень жизненных ситуаций (приложение № 2).
3. Одобрить стандарт реализации услуги (приложение № 3).
4. Минцифры России оказать содействие Аналитическому центру в разработке инструкции по проведению оценки государственных услуг на соответствие стандарту реализации услуги.

Срок – 11 апреля 2025 года.

5. Одобрить план по публикации в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений об услугах, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти (приложение № 4).
6. Концептуально одобрить типовые планы мероприятий («дорожные карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в федеральных органах исполнительной власти и субъектах Российской Федерации на 2025–2026 годы (приложение № 5).
7. Федеральным органам исполнительной власти представить в Аналитический центр замечания и предложения по типовому плану мероприятий («дорожной карте») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в федеральных органах исполнительной власти на 2025–2026 годы при их наличии.

Срок – 21 марта 2025 года.

8. Рекомендовать высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации представить в Аналитический центр замечания и предложения по типовому плану мероприятий («дорожной карте») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в субъектах Российской Федерации на 2025–2026 годы при их наличии.

Срок – 21 марта 2025 года.

9. Аналитическому центру при наличии критических замечаний и предложений, представленных в рамках исполнения пунктов 7 и 8 настоящего протокола, подготовить предложения по актуализации типовых планов мероприятий («дорожных карт») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в федеральных органах исполнительной власти и субъектах Российской Федерации на 2025–2026 годы и представить их на рассмотрение межведомственной рабочей группе.

Срок – 27 марта 2025 года.

10. Федеральным органам исполнительной власти направить в Аналитический центр кандидатуры для включения в рабочие группы по реализации жизненных ситуаций (приложение № 6).

Срок – 18 марта 2025 года.

Приложение: на 58 л. в 1 экз., файл 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: 245893C397872E74151E2F8330803504
Владелец: Херсонцев Алексей Игоревич
Действителен: с 22.03.2024 до 15.06.2025

Приложение № 1
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 13 марта 2025 г. № 26-АХ

**Распределение
типовых муниципальных услуг в субъекты Российской Федерации
для оптимизации в 2025 году**

1. Алтайский край

Выдача градостроительного плана земельного участка
Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства

2. Амурская область

Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным или подлежащим сносу или реконструкции
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей
Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства
Предоставление информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма

3. Архангельская область

Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена без предоставления земельных участков и установления сервитутов
Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства

4. Астраханская область

Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена без предоставления земельных участков и установления сервитутов
--

Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства
--

5. Белгородская область

Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства

Прием заявлений о зачислении в образовательные учреждения, реализующие программы общего образования

Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение

Предоставление информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма

Установление опеки или попечительства

6. Брянская область

Прием заявлений о зачислении в образовательные учреждения, реализующие программы общего образования

Выдача документов, предоставление копий правовых актов, иных документов

7. Владимирская область

Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
--

Установление сервитута в отношении земельного участка

Выдача градостроительного плана земельного участка
--

Присвоение, изменение и аннулирование адресов

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
--

8. Волгоградская область

Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным или подлежащим сносу или реконструкции

Назначение и выплата денежных средств на содержание подопечного

Предоставление информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма
Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства

9. Вологодская область

Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Подготовка и утверждение документации по планировке территории

10. Воронежская область

Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности
Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья

11. Еврейская автономная область

Предварительное согласование предоставления земельных участков
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования
Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансового лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, выписки из похозяйственной книги и иных документов, содержащих аналогичные сведения)

Установление сервитута в отношении земельного участка

12. Забайкальский край

Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов

Организация отдыха детей в каникулярное время

13. Ивановская область

Выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала

Присвоение, изменение и аннулирование адресов

14. Иркутская область

Выдача градостроительного плана земельного участка
--

Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полётов воздушных судов, полётов беспилотных воздушных судов (за исключением полётов беспилотных воздушных судов с максимальной взлётной массой менее 0,25 кг), подъёмов привязных аэростатов

Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, отдельным категориям граждан в собственность бесплатно
--

Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда

Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
--

15. Кабардино-Балкарская Республика

Присвоение, изменение и аннулирование адресов

Назначение и выплата денежных средств на содержание подопечного

16. Калининградская область

Выдача градостроительного плана земельного участка
--

Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полётов воздушных судов, полётов беспилотных воздушных судов (за исключением полётов беспилотных
--

воздушных судов с максимальной взлётной массой менее 0,25 кг), подъёмов привязных аэростатов
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом
Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
Выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала

17. Калужская область

Выдача разрешений, заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений
Присвоение спортивных разрядов
Организация отдыха детей в каникулярное время
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей
Назначение и выплата денежных средств на содержание подопечного

18. Камчатский край

Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Прием заявлений о зачислении в образовательные учреждения, реализующие программы общего образования
Предварительное согласование предоставления земельных участков
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию

19. Карачаево-Черкесская Республика

Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом
Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях

20. Кемеровская область

Предоставление права на размещение нестационарных торговых объектов
Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на торгах

Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую

Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности

21. Кировская область

Присвоение, изменение и аннулирование адресов

Предварительное согласование предоставления земельных участков
--

Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов

Выдача градостроительного плана земельного участка
--

Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
--

22. Костромская область

Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
--

Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
--

23. Краснодарский край

Выдача уведомления о соответствии параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке
--

Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом

24. Красноярский край

Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства
--

Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
--

Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов

Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности

25. Курганская область

Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках
Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности

26. Курская область

Выдача градостроительного плана земельного участка
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования
Предоставление права на размещение нестационарных торговых объектов
Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую
Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности

27. Ленинградская область

Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства

Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на торгах
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Выдача уведомления о соответствии параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке
Выдача разрешения на осуществление земляных работ

28. Липецкая область

Предварительное согласование предоставления земельных участков
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства
Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансового лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, выписки из похозяйственной книги и иных документов, содержащих аналогичные сведения)
Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности

29. Магаданская область

Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена без предоставления земельных участков и установления сервитутов
Предварительное согласование предоставления земельных участков

30. Московская область

Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на торгах
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности
Выдача разрешения на осуществление земляных работ

Предоставление информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма

31. Мурманская область

Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно

32. Ненецкий автономный округ

Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Предварительное согласование предоставления земельных участков
Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, отдельным категориям граждан в собственность бесплатно
Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности
Присвоение, изменение и аннулирование адресов

33. Нижегородская область

Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом
Выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала

34. Новгородская область

Предварительное согласование предоставления земельных участков
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства

35. Новосибирская область

Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности

36. Омская область

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках
Присвоение спортивных разрядов
Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
Выдача разрешений, заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений

37. Оренбургская область

Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

38. Орловская область

Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

39. Пензенская область

Присвоение спортивных разрядов
Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

40. Пермский край

Выдача разрешений, заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений
Присвоение спортивных разрядов
Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства
Организация отдыха детей в каникулярное время
Выдача уведомления о соответствии параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке

41. Приморский край

Организация отдыха детей в каникулярное время
Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полётов воздушных судов, полётов беспилотных воздушных судов (за исключением полётов беспилотных воздушных судов с максимальной взлётной массой менее 0,25 кг), подъёмов привязных аэростатов

42. Псковская область

Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
Организация отдыха детей в каникулярное время
Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансового лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, выписки из похозяйственной книги и иных документов, содержащих аналогичные сведения)
Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов
Установление сервитута в отношении земельного участка

43. Республика Адыгея

Организация отдыха детей в каникулярное время
Предоставление жилых помещений по договорам социального найма

44. Республика Алтай

Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
--

Выдача документов, предоставление копий правовых актов, иных документов

45. Республика Башкортостан

Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства
Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства
Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
Предоставление муниципального имущества в аренду или безвозмездное пользование без проведения торгов

46. Республика Бурятия

Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно
Предоставление информации об очередности предоставления муниципальных жилых помещений на условиях социального найма
Установление опеки или попечительства
Назначение и выплата денежных средств на содержание подопечного

47. Республика Дагестан

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, отдельным категориям граждан в собственность бесплатно
Установление сервитута в отношении земельного участка
Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
Присвоение, изменение и аннулирование адресов

48. Республика Ингушетия

Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
--

Выдача документов, предоставление копий правовых актов, иных документов

49. Республика Калмыкия

Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
--

Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно

50. Республика Карелия

Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
--

Согласование переустройства и или перепланировки помещения в многоквартирном доме

51. Республика Коми

Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на торгах

Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую

52. Республика Крым

Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда

Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности

53. Республика Марий Эл

Выдача градостроительного плана земельного участка
--

Предварительное согласование предоставления земельных участков
--

Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена без предоставления земельных участков и установления сервитутов
--

Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности

Предоставление в собственность, аренду, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов

54. Республика Мордовия

Выдача разрешений на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полётов воздушных судов, полётов беспилотных воздушных судов (за исключением полётов беспилотных воздушных судов с максимальной взлётной массой менее 0,25 кг), подъёмов привязных аэростатов
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках
Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства
Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую

55. Республика Саха (Якутия)

Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена без предоставления земельных участков и установления сервитутов
Присвоение спортивных разрядов
Организация отдыха детей в каникулярное время
Выдача разрешения на изменение имени и (или) фамилии ребенка
Выдача уведомления о соответствии параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке

56. Республика Северная Осетия — Алания

Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей

57. Республика Татарстан

Выдача разрешений, заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений
Предварительное согласование предоставления земельных участков

Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства
Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно
Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства

58. Республика Тыва

Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансового лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, выписки из похозяйственной книги и иных документов, содержащих аналогичные сведения)
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности

59. Республика Хакасия

Предварительное согласование предоставления земельных участков
Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности

60. Ростовская область

Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности

61. Рязанская область

Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
--

Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Предоставление муниципального имущества в аренду или безвозмездное пользование без проведения торгов
Выдача уведомления о соответствии параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке
Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности

62. Самарская область

Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности
Предоставление молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья

63. Санкт-Петербург

Выдача разрешения на раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных
Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим возраста восемнадцати лет
Выдача разрешения на изменение имени и (или) фамилии ребенка
Установление опеки или попечительства
Назначение и выплата денежных средств на содержание подопечного

64. Саратовская область

Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества

65. Сахалинская область

Выдача разрешений, заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего,

среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования
Выдача разрешений на право организации розничных рынков и ярмарок

66. Свердловская область

Присвоение спортивных разрядов
Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства
Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на торгах
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом
Выдача уведомления о соответствии параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке

67. Севастополь

Присвоение спортивных разрядов
Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансового лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, выписки из похозяйственной книги и иных документов, содержащих аналогичные сведения)
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей
Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим возраста восемнадцати лет

68. Смоленская область

Назначение и выплата денежных средств на содержание подопечного
Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)

69. Ставропольский край

Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности
Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам

70. Тамбовская область

Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории

71. Тверская область

Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение

72. Томская область

Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
Подготовка и утверждение документации по планировке территории
Выдача разрешения на осуществление земляных работ
Предоставление права на размещение нестационарных торговых объектов

73. Тульская область

Выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена без предоставления земельных участков и установления сервитутов
Предоставление жилых помещений по договорам социального найма
Присвоение спортивных разрядов
Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным или подлежащим сносу или реконструкции
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом

74. Тюменская область

Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме

Прием заявлений о зачислении в образовательные учреждения, реализующие программы общего образования

75. Удмуртская Республика

Выдача градостроительного плана земельного участка
Предварительное согласование предоставления земельных участков
Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности
Выдача разрешения на осуществление земляных работ
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей

76. Ульяновская область

Установление сервитута в отношении земельного участка
Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим возраста восемнадцати лет
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности
Выдача разрешения на осуществление земляных работ
Выдача градостроительного плана земельного участка

77. Хабаровский край

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
Прием заявлений о зачислении в образовательные учреждения, реализующие программы общего образования

78. Ханты-Мансийский автономный округ — Югра

Выдача градостроительного плана земельного участка
Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования
Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, отдельным категориям граждан в собственность бесплатно

Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду

79. Челябинская область

Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках
Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом
Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим возраста восемнадцати лет
Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
Установление опеки или попечительства

80. Чеченская Республика

Выдача документов, предоставление копий правовых актов, иных документов
Выдача разрешений на право организации розничных рынков и ярмарок
Предоставление права на размещение нестационарных торговых объектов
Присвоение квалификационных категорий спортивных судей
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности

81. Чувашская Республика

Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим возраста восемнадцати лет
Предоставление архивных справок, архивных выписок и архивных копий, предоставление доступа к архивным документам
Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным или подлежащим сносу или реконструкции
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Подготовка и утверждение документации по планировке территории

82. Чукотский автономный округ

Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме

Прием заявлений о зачислении в образовательные учреждения, реализующие программы общего образования

83. Ямало-Ненецкий автономный округ

Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно
Предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда

84. Ярославская область

Предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, отдельным категориям граждан в собственность бесплатно
Присвоение, изменение и аннулирование адресов
Согласование переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме
Предоставление выписки из реестра муниципального имущества
Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности

Приложение № 2

к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление
от 13 марта 2025 г. № 26-АХ

Перечень 70 жизненных ситуаций

Приоритетные жизненные ситуации 1-й очереди

1. Многодетная семья
2. Строительство индивидуального жилого дома
3. Попадание в чрезвычайную ситуацию
4. Поступление в вуз
5. Поиск работы (в том числе для молодых специалистов)
6. Получение мер поддержки для развития бизнеса
7. Выпуск продукции в оборот и/или продажу
8. Развитие бизнеса зерновой отрасли растениеводства (КФХ)
9. Организация логистики грузов (за пределы Российской Федерации)
10. Открытие туристического объекта (в том числе для лечения (оздоровления) и отдыха)
11. Организация туристических поездок
12. Открытие частной школы / детского сада
13. Открытие аптеки
14. Открытие ветеринарной аптеки
15. Открытие радиостанции
16. Открытие предприятия по производству алкогольной продукции
17. Открытие туристической компании
18. Открытие ювелирного производства
19. Приобретение маломерного судна для некоммерческого пользования
20. Получение права на управление летным транспортным средством
21. Создание (реконструкция) объектов массового спорта с применением механизмов государственно-частного партнерства и предоставлением физкультурно-оздоровительных услуг населению на основе спроса
22. Прием сотрудников на государственную гражданскую службу, прекращение служебных отношений на государственной гражданской службе
23. Выезд на охоту и рыбалку
24. Участие в спортивных (любительских) соревнованиях

Жизненные ситуации 2-й очереди

1. Замена документов (в том числе при замужестве/разводе)
2. Переезд в другой регион
3. Утрата документов
4. Производство мебели
5. Производство одежды и обуви
6. Открытие кофейни
7. Открытие салона красоты
8. Перепланировка помещения
9. Возврат штрафов и государственных пошлин
10. Выход на пенсию по старости

Новые жизненные ситуации 3-й очереди

1. Опека (попечительство)
2. Поступление в колледж/техникум
3. Утрата близкого человека
4. Поддержка инвалидов (гражданские)
5. Защита от мошенников в сети
6. Планирование и рождение ребенка
7. Мой питомец
8. Поддержка соотечественников за рубежом
9. Хочу быть полезным (в том числе волонтерство)
10. Детский досуг (кружки и секции)
11. Отдых и оздоровление детей
12. Нуждаемость в уходе
13. Прохождение диспансеризации
14. Владение оружием
15. Владение самоходной техникой
16. Получение бесплатной юридической помощи
17. Изменение конструкции автомобиля
18. Обращение к нотариусу
19. Начните бизнес онлайн
20. Подача документов в суд в электронном виде и дистанционное участие в судебных заседаниях путем использования системы веб-конференций
21. Приобретение недвижимости
22. Техническое обслуживание газового оборудования
23. Получение налогового вычета
24. Попадание в трудную жизненную ситуацию
25. Защита прав потребителей
26. Получение медицинских документов
27. Ветеран труда
28. Единственный родитель
29. Открытие частной охранной организации
30. Открытие ИТ-компании
31. Организация нестационарной торговли
32. Открытие транспортного бизнеса
33. Ведение здорового образа жизни
34. Посещение ООПТ (заказники/заповедники/национальные парки)
35. Молодежь
36. Земский доктор/учитель

Приложение № 4
к протоколу заседания
межведомственной рабочей
группы по внедрению
клиентоцентричности в
государственное управление
от 13 марта 2025 г. №

План по публикации во ФГИС "ФРГУ" сведений об услугах предоставляемых федеральными органами исполнительной власти

[illegible]

Росимущество						
МИД России						
Росрыболовство						
Ростехнадзор						
Росжелдор						
Росреестр						
Роскомнадзор						
Роспотребнадзор						
Госкорпорация "Роскосмос"						
Росархив						
МВД России						
ФНС России						
Росалкогольтабакконтроль						
Роснедра						
Минэнерго России и Роснедра						
ФСИН России						
Росморречфлот						
Минюст России						
Минсельхоз России						
Ространснадзор						
Росгвардия						
Росавтодор						
Минпросвещения России						
ФАДН						
Рособрнадзор						
Минвостокразвития России						
Росстат						
Росстандарт						
Росгидромет						
Росмолодежь						

Приложение № 5
к протоколу заседания межведомственной
рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 13 марта 2025 г. №

Типовой план мероприятий («дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности

В _____
(наименование федерального органа исполнительной власти)

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Сформирован перечень подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти, в деятельность которых входит предоставление государственных услуг, предоставление мер государственной поддержки (далее - Перечень)[1]	2 квартал 2025 г.		Перечень подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти, в деятельность которых входит предоставление государственных услуг, предоставление мер государственной поддержки
1.2.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня[1]	2 квартал 2025 г.		Приказы (распоряжения, иные ненормативные правовые акты) о назначении ответственных заместителей руководителей за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня
1.3.	Обеспечено утверждение «дорожных карт» внедрения стандартов клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня[1]	2 квартал 2025 г.		Отчет об утверждении «дорожных карт» внедрения стандартов клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня
1.4.	Во всех подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня обеспечено утверждение реестров их основных межведомственных и внутриведомственных процессов[1]	3 квартал 2025 г.		Отчет об утверждении в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня реестров их основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.5.	Обеспечено применение положений порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня[1]	3 квартал 2025 г.		Приказ об утверждении единого порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня Внесение изменений в единый порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), предусматривающий распространение действия положений на подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти из сформированного Перечня
1.6.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти и (при необходимости) актуализирован соответствующий реестр	3 квартал 2025 г.		Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.7.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	3 квартал 2025 г.		Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов

[illegible]

2.9.	Направлены в Аналитический центр замечания и предложения в проект перечня государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов, в том числе материалы, подтверждающие информацию в соответствии с пунктами 10 и 11 раздела III Правил подтверждения соответствия государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности, для проведения сертификации на отчетный год	30 января 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о замечаниях и предложениях в проект перечня государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов, включающих в том числе материалы, подтверждающие информацию в соответствии с пунктами 10 и 11 раздела III Правил подтверждения соответствия государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности, для проведения сертификации на отчетный год
2.10.	Направлены в Аналитический центр предложения в отношении сервисов обратной связи, сервисов контрольно-надзорной деятельности, сервисов для внутреннего клиента органа исполнительной власти по актуализации Единого перечня государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов для проведения сертификации	20 ноября 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о предложениях в отношении сервисов обратной связи, сервисов контрольно-надзорной деятельности, сервисов для внутреннего клиента органа исполнительной власти по актуализации Единого перечня государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов для проведения сертификации
3.	Жизненные ситуации[2]			
3.1.	Пройдена авторизация кандидатур, включенных в рабочие группы по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти, в качестве пользователей в подсистеме «Среда поддержки клиентоцентричного государства» (ССП)	30 мая 2025 г.		Письмо в Аналитический центр о прохождении авторизации определенных кандидатур, включенных в рабочие группы по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти
3.2.	Проведен анализ отраслевых нормативных правовых актов органа исполнительной власти, подготовлено и представлено в Аналитический центр заключение о внесении изменений в отраслевые нормативные правовые акты органа исполнительной власти для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти	30 мая 2025 г.		Письмо в Аналитический центр с заключением о внесении изменений в отраслевые нормативные правовые акты органа исполнительной власти, необходимые для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти, содержащее в том числе перечень таких отраслевых нормативных правовых актов
3.3.	Проведен анализ информационных систем (ИС) органа исполнительной власти, подготовлены и представлены в Аналитический центр предложения по доработке ИС органа исполнительной власти для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти	30 мая 2025 г.		Письмо в Аналитический центр о предложениях по доработке ИС органа исполнительной власти, необходимой для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти
3.4.	Подготовка и внесение в ССП предложений по включению мероприятий в «дорожные карты» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти	30 мая 2025 г.		Письмо в Аналитический центр о предложениях по включению мероприятий в «дорожные карты» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти Внесение в ССП предложений по включению мероприятий в «дорожные карты» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) органа исполнительной власти
3.5.	Разработано и представлено в Аналитический центр, Минцифры России, Минэкономразвития России финансово-экономическое обоснование (ФЭО) по доработке ИС по форме Минфина России (при необходимости доработки ИС)	30 июня 2025 г.		Письмо в Аналитический центр, Минцифры России, Минэкономразвития России о разработке ФЭО по доработке ИС по форме Минфина России
3.6.	Реализованы мероприятия органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (2 очередь) в 2025 г.	12 декабря 2025 г.		Отчет в Аналитический центр о реализации мероприятий органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (2 очередь) в 2025 г.

3.7.	Реализованы мероприятия органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) в 2025 г.	12 декабря 2025 г.		Отчет в Аналитический центр о реализации мероприятий органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) в 2025 г.
3.8.	Определены и представлены в Аналитический центр кандидатуры для включения в рабочие группы по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти	4 февраля 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о включении кандидатур в рабочие группы по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти
3.9.	Пройдена авторизация кандидатур, включенных в рабочие группы по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти, в качестве пользователей в подсистеме «Среда поддержки клиентоцентричного государства» (ССП)	27 февраля 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о прохождении авторизации определенных кандидатур, включенных в рабочие группы по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти
3.10.	Подготовлены и представлены в Аналитический центр предложения по реализации образов целевых состояний (ОЦС) новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти	13 марта 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о предложениях по реализации ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти
3.11.	Проведен анализ отраслевых нормативных правовых актов органа исполнительной власти, подготовлено и представлено в Аналитический центр заключение о внесении изменений в отраслевые нормативные правовые акты органа исполнительной власти для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти	3 апреля 2026 г.		Письмо в Аналитический центр с заключением о внесении изменений в отраслевые нормативные правовые акты органа исполнительной власти, необходимые для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти, содержащее в том числе перечень таких отраслевых нормативных правовых актов
3.12.	Проведен анализ информационных систем (ИС) органа исполнительной власти, подготовлены и представлены в Аналитический центр предложения по доработке ИС органа исполнительной власти для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти	3 апреля 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о предложениях по доработке ИС органа исполнительной власти, необходимой для достижения ОЦС новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти
3.13.	Подготовка и внесение в ССП предложений по включению мероприятий в «дорожные карты» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти	10 апреля 2026 г.		Письмо в Аналитический центр о предложениях по включению мероприятий в «дорожные карты» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти Внесение в ССП предложений по включению мероприятий в «дорожные карты» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) органа исполнительной власти
3.14.	Разработано и представлено в Аналитический центр, Минцифры России, Минэкономразвития России финансово-экономическое обоснование (ФЭО) по доработке ИС по форме Минфина России (при необходимости доработки ИС)	22 мая 2026 г.		Письмо в Аналитический центр, Минцифры России, Минэкономразвития России о разработке ФЭО по доработке ИС по форме Минфина России
3.15.	Реализованы мероприятия органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) в 2026 г.	11 декабря 2026 г.		Отчет в Аналитический центр о реализации мероприятий органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (3 очередь) в 2026 г.
3.16.	Реализованы мероприятия органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) в 2026 г.	11 декабря 2026 г.		Отчет в Аналитический центр о реализации мероприятий органа исполнительной власти в «дорожных картах» по реализации новых федеральных жизненных ситуаций (4 очередь) в 2026 г.

4.	Коммуникационный блок			
4.1.	Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в органе исполнительной власти	16 мая 2025 г.[3]		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о создании рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в органе исполнительной власти
		2 февраля 2026 г.[4]		
4.2.	Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности органа исполнительной власти в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников органа исполнительной власти	16 мая 2025 г.[3]		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка применения фирменного стиля клиентоцентричности, содержащий в том числе требование по обеспечению удобного хранения и предоставлению быстрого доступа к материалам
		2 февраля 2026 г.[4]		
4.3.	Проведена сегментация целевой аудитории (далее – ЦА), сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	16 мая 2025 г.[3]		Отчет о проведенной сегментации ЦА и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента
		27 февраля 2026 г.[4]		
4.4.	Проведен анализ и осуществлен сбор информации о доступных коммуникационных каналах. Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее 3-х (трех) различных медиа каналов)	16 мая 2025 г.[3]		Отчет о проведенном анализе, информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности
		27 февраля 2026 г.[4]		
4.5.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	16 мая 2025 г.[3]		Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период 6 (шесть) месяцев
		16 марта 2026 г.[4]		
4.6.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект в рамках поддерживающей коммуникации (по мере появления информационных поводов по теме)	16 мая 2025 г.[5]		Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период не менее 6 (шесть) месяцев
		16 февраля 2026 г.[6]		
4.7.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официального сайта органа исполнительной власти. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	16 мая 2025 г.[3]		Отчет о размещении баннера на главной странице официального сайта органа исполнительной власти
		2 февраля 2026 г.[4]		
4.8.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официального сайта органа исполнительной власти. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	16 мая 2025 г.[5]		Отчет о размещении баннера на главной странице официального сайта органа исполнительной власти
		2 февраля 2026 г.[6]		
4.9.	Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы или планы-графики для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	16 мая 2025 г.[3]		Описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
		30 марта 2026 г.[4]		
4.10.	Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	16 мая 2025 г.[3]		Материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности
		30 марта 2026 г.[4]		
4.11.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	16 мая 2025 г.[3]		Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		30 марта 2026 г.[4]		
4.12.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	20 мая 2025 г.[5]		Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		30 марта 2026 г.[6]		
4.13.	Размещены материалы с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	30 июня 2025 г.[3]		Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		1 июня 2026 г.[4]		
4.14.	Проведен количественный и качественный анализ размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участии в проекте, проекте	30 июня 2025 г.[3]		Отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании
		1 июня 2026 г.[4]		
4.15.	Размещены материалы с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	1 сентября 2025 г.[3]		Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		3 августа 2026 г.[4]		

4.16.	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	1 ноября 2025 г.[3]		Отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании
		2 ноября 2026 г.[4]		
4.17.	Сформирован сводный отчет 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)	20 ноября 2025 г.[3]		Отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании
		20 ноября 2026 г.[4]		
4.18.	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом в рамках поддерживающей коммуникации	20 ноября 2025 г.[5]		Сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании
		20 ноября 2026 г.[6]		
4.19.	Проведена самооценка на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности официального сайта органа исполнительной власти с использованием листа оценки Лаборатории пользовательского тестирования и утвержден план доработки официального сайта по итогам самооценки	3 квартал 2025 г.		Отчет о проведении самооценки официального сайта органа исполнительной власти на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности и об утверждении плана доработки по итогам самооценки
4.20.	Представлены в Аналитический центр данные по показателям удовлетворенности клиентов услугами, функциями, сервисами и мерами поддержки в разрезе способов их предоставления	15 декабря 2025 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее сводную форму данных по показателям удовлетворенности, определенным п. 2.5. Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, по форме № 2 приложения № 1 указанных Правил, или информацию о внесении данных в ССП (при наличии технической возможности)
4.21.	Представлены в Аналитический центр данные по показателям удовлетворенности клиентов услугами, функциями, сервисами и мерами поддержки в разрезе способов их предоставления	15 декабря 2026 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее сводную форму данных по показателям удовлетворенности, определенным п. 2.5. Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, по форме № 2 приложения № 1 указанных Правил, или информацию о внесении данных в ССП (при наличии технической возможности)
5.	Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности			
5.1.	Рейнжиниринг государственных услуг (сервисов)[7]			
5.1.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
5.1.2.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат рейнжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат рейнжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
5.1.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по рейнжинирингу услуг (сервисов) (при выявлении необходимости)	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по рейнжинирингу услуг (сервисов) Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по рейнжинирингу услуг (сервисов)

[illegible]

5.1.13.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
5.1.14.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
5.1.15.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов) (при выявлении необходимости)	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов) Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по реинжинирингу услуг (сервисов)
5.1.16.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2026 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
5.1.17.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 октября 2026 г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
5.1.18.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов) (при выявлении необходимости)	5 ноября 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов) Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по реинжинирингу услуг (сервисов)
5.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки[7]			
5.2.1.	Проведена самопроверка мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти на соответствие листу самопроверки мер поддержки Аналитического центра	23 мая 2025 г.		Отчет о проведенной самопроверке мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти на соответствие листу самопроверки мер поддержки Аналитического центра
5.2.2.	Утвержден план реинжиниринга мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листа самопроверки мер поддержки Аналитического центра	6 июня 2025 г.		План оптимизации мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листа самопроверки мер поддержки Аналитического центра Отчет о соответствии мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти оценке «Б» и выше по листу самопроверки мер поддержки Аналитического центра

5.2.3.	Проведен реинжиниринг мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листа самопроверки мер поддержки Аналитического центра	11 июля 2025 г.		Отчет о проведенном реинжиниринге мер государственной поддержки органа исполнительной власти и подведомственных учреждений и организаций органа исполнительной власти, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листа самопроверки мер поддержки Аналитического центра
5.3.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов			
5.3.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
5.3.2.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
5.3.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов (при выявлении необходимости)	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
5.3.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
5.3.5.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.		Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
5.3.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов (при выявлении необходимости)	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
5.4.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом			
5.4.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

5.4.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти
5.4.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом (при выявлении необходимости)	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
5.4.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
5.4.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.		Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти
5.4.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом (при выявлении необходимости)	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом Отчет об отсутствии необходимости утверждения плана по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

Примечания к таблице:

- [1] Включается в случае наличия у органа исполнительной власти подведомственных учреждений и организаций, в деятельность которых входит предоставление государственных услуг, предоставление мер государственной поддержки
- [2] Включается в случае участия органа исполнительной власти в реализации жизненных ситуаций
- [3] Срок реализации для органов исполнительной власти, внедряющих фирменный стиль федерального проекта «Государство для людей» в 2025 году, согласно приложению 2 к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 7 ноября 2024 г. № 149-АХ
- [4] Срок реализации для органов исполнительной власти, внедряющих фирменный стиль федерального проекта «Государство для людей» в 2026 году, согласно приложению 2 к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 7 ноября 2024 г. № 149-АХ
- [5] Включается участниками пилотной апробации внедрения фирменного стиля 2023-2024 гг
- [6] Включается участниками пилотной апробации внедрения фирменного стиля 2023-2024 гг и участниками внедрения фирменного стиля 2025 года
- [7] Включается в случае, если орган исполнительной власти имеет полномочия на осуществление деятельности
Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001

Типовой план мероприятий («дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности

 в _____

 (наименование субъекта РФ)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Разработан в соответствии с Правилами проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований Российской Федерации, находящихся в пределах субъекта Российской Федерации (далее - муниципальные образования)[1]	31 мая 2025 г.		Типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований
1.2.	Субъектом Российской Федерации обеспечено получение оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15 декабря 2025 г.		Отчет о достижении оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.3.	Субъектом Российской Федерации обеспечено получение оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15 декабря 2026 г.		Отчет о достижении оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.4.	Проведен реинжиниринг органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации 40% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации	30 декабря 2025 г.		Отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации 40% процессов в рамках всех групп процессов
1.5.	Проведен реинжиниринг органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации 70% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации	30 декабря 2026 г.		Отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации 70% процессов в рамках всех групп процессов
2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Осуществлен сбор обратной связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситуации субъекта Российской Федерации, реализованной в 2024 году	30 июня 2025 г.		Отчет о результатах сбора обратной связи по каждой региональной жизненной ситуации субъекта Российской Федерации, реализованной в 2024 году

2.2.	Сформированы и утверждены «дорожные карты» по развитию региональных жизненных ситуаций субъекта Российской Федерации, реализованных в 2024 году (в случае, если жизненные ситуации по результатам самопроверки не соответствуют «Стандарту жизненной ситуации» или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со «Стандартом жизненной ситуации», а также по результатам сбора обратной связи от клиентов)	15 июля 2025 г.		Отчет (протокол) об утверждении «дорожных карт» по развитию региональных жизненных ситуаций
2.3.	Внесены изменения в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций субъекта Российской Федерации, реализуемых в 2024-2025 годах (в случае, если по результатам предварительной самопроверки жизненные ситуации не соответствуют «Стандарту жизненной ситуации» или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со «Стандартом жизненной ситуации»)	15 июля 2025 г.		Отчет (протокол) о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций
2.4.	Все региональные жизненные ситуации субъекта Российской Федерации реализованы и соответствуют «Стандарту жизненной ситуации»	1 декабря 2025 г.		Письмо в Аналитический центр о завершении реализации региональных жизненных ситуаций субъекта Российской Федерации с приложением заполненных форм «Стандарта жизненной ситуации» и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации
3.	Блок по проведению исследований в Лаборатории пользовательского тестирования			
3.1.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 июня 2025 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
3.2.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 сентября 2025 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра

3.3.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 декабря 2025 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
3.4.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 марта 2026 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
3.5.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 июня 2026 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
3.6.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 сентября 2026 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
3.7.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 декабря 2026 г.		Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
4.	Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации			
4.1.	Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации	16 мая 2025 г.[2] 2 февраля 2026 г.[3]		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о создании рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации
4.2.	Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации	16 мая 2025 г.[2] 2 февраля 2026 г.[3]		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка применения фирменного стиля клиентоцентричности, содержащий в том числе требование по обеспечению удобного хранения и предоставлению быстрого доступа к материалам
4.3.	Проведена сегментация целевой аудитории (далее – ЦА), сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	16 мая 2025 г.[2] 27 февраля 2026 г.[3]		Отчет о проведенной сегментации ЦА и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента

4.4.	Проведен анализ и осуществлен сбор информации о доступных коммуникационных каналах. Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее 3-х (трех) различных медиа каналов)	16 мая 2025 г.[2]		Отчет о проведенном анализе, информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности
		27 февраля 2026 г.[3]		
4.5.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект[4]	16 мая 2025 г.[2]		Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период 6 (шесть) месяцев
		16 марта 2026 г.[3]		
4.6.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект в рамках поддерживающей коммуникации (по мере появления информационных поводов по теме)[4]	16 мая 2025 г.[5]		Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период не менее 6 (шесть) месяцев
		16 февраля 2026 г.[6]		
4.7.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	16 мая 2025 г.[2]		Отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации
		2 февраля 2026 г.[3]		
4.8.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	16 мая 2025 г.[5]		Отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации
		2 февраля 2026 г.[6]		
4.9.	Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы или планы-графики для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	16 мая 2025 г.[2]		Описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
		30 марта 2026 г.[3]		
4.10.	Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	16 мая 2025 г.[2]		Материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности
		30 марта 2026 г.[3]		
4.11.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	16 мая 2025 г.[2]		Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		30 марта 2026 г.[3]		
4.12.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	20 мая 2025 г.[5]		Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		30 марта 2026 г.[6]		
4.13.	Размещены материалы с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	30 июня 2025 г.[2]		Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		1 июня 2026 г.[3]		
4.14.	Проведен количественный и качественный анализ размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участии в проекте, проекте	30 июня 2025 г.[2]		Отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании
		1 июня 2026 г.[3]		
4.15.	Размещены материалы с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	1 сентября 2025 г.[2]		Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		3 августа 2026 г.[3]		
4.16.	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	1 ноября 2025 г.[2]		Отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании
		2 ноября 2026 г.[3]		

4.17.	Сформирован сводный отчет 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)	20 ноября 2025 г.[2]		Отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании
		20 ноября 2026 г.[3]		
4.18.	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом в рамках поддерживающей коммуникации	20 ноября 2025 г.[5]		Сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании
		20 ноября 2026 г.[6]		
5.	Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях[1]			
5.1.	Сформирован перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях	6 июня 2025 г.		Перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях
5.2.	Во всех муниципальных образованиях обеспечено утверждение порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанных на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований	7 июля 2025 г.		Отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в муниципальных образованиях
5.3.	Во всех муниципальных образованиях обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов	7 июля 2025 г.		Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальных образованиях
5.4.	Во всех муниципальных образованиях в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 октября 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в муниципальных образованиях, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей»
5.5.	Во всех муниципальных образованиях сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 октября 2025 г.		Отчет о формировании муниципальными образованиями перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
5.6.	Во всех муниципальных образованиях утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	12 ноября 2025 г.		Отчет об утверждении муниципальными образованиями планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
5.7.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС	1 декабря 2025 г.		Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС
5.8.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС	1 декабря 2026 г.		Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС

6.	Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации			
6.1.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 июля 2025 г.		Отчет о проведенной органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.2.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 июля 2025 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.3.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11 августа 2025 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.4.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 октября 2025 г.		Отчет о проведенной органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.5.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 октября 2025 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.6.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12 ноября 2025 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.7.	Завершена оптимизация государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	22 декабря 2025 г.		Отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги

6.8.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	11 января 2026 г.		Отчет о проведенной органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.9.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 января 2026 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.10.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11 февраля 2026 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.11.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 апреля 2026 г.		Отчет о проведенной органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.12.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 апреля 2026 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.13.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12 мая 2026 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)

6.14.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 июля 2026 г.		Отчет о проведенной органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.15.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 июля 2026 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.16.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11 августа 2026 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.17.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 октября 2026 г.		Отчет о проведенной органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.18.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 октября 2026 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.19.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12 ноября 2026 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)

6.20.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки[7] - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом	7 июля 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки[7] - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом
6.21.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом	21 июля 2025 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом
6.22.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом	11 августа 2025 г.		Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом
6.23.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки[7] - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом	7 июля 2026 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки[7] - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом
6.24.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом	21 июля 2026 г.		Отчет о формировании органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом

6.25.	Во всех органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом	11 августа 2026 г.	Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки - рассмотрения обращений и запросов - взаимодействия с внутренним клиентом
-------	--	--------------------	---

Примечания к таблице:

[1] В отношении не менее чем двух наиболее крупных по численности населения муниципальных образований каждого вида муниципальных образований, не входящих в состав других муниципальных образований

[2] Срок реализации для субъектов Российской Федерации, внедряющих фирменный стиль федерального проекта «Государство для людей» в 2025 году, согласно приложению 2 к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 7 ноября 2024 г. № 149-АХ. В отношении не менее пяти органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определенных к реализации мероприятий по внедрению фирменного стиля

[3] Срок реализации для субъектов Российской Федерации, внедряющих фирменный стиль федерального проекта «Государство для людей» в 2026 году, согласно приложению 2 к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 7 ноября 2024 г. № 149-АХ. В отношении не менее пяти органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определенных к реализации мероприятий по внедрению фирменного стиля

[4] Медиаплан субъекта Российской Федерации является сводным документом, включающим частные медиапланы органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации

[5] Включается участниками пилотной апробации внедрения фирменного стиля 2023-2024 гг

[6] Включается участниками пилотной апробации внедрения фирменного стиля 2023-2024 гг и участниками внедрения фирменного стиля 2025 года

[7] Для органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, имеющих полномочия на осуществление деятельности

Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001

Типовой план мероприятий («дорожная карта») _____ по повышению уровня внедрения
(наименование органа исполнительной власти)
(зрелости) клиентоцентричности в _____
(наименование субъекта РФ)

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации и (при необходимости) актуализирован соответствующий реестр	2 квартал 2025 г.[1]		Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.2.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	2 квартал 2025 г.[2]		Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов
1.3.	Сформированы «дорожные карты» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги[3]	30 мая 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении «дорожных карт» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги
1.4.	Завершена оптимизация государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	15 декабря 2025 г.		Отчет о результатах оптимизации услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги
2.	Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности			
2.1.	Рейнжиниринг государственных услуг (сервисов)[3]			
2.1.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.2.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат рейнжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат рейнжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по рейнжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по рейнжинирингу услуг (сервисов)
2.1.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2025 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

[illegible]

2.1.15.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.16.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2026 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.17.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 октября 2026 г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.18.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 ноября 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки[3]			
2.2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.2.2.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки
2.2.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
2.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.2.5.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.		Отчет о формировании перечня мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки

2.2.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
2.3.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов			
2.3.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.2.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.3.	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.3.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.5.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.		Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.4.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом			
2.4.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.		Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации

2.4.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
2.4.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «боле́й»
2.4.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.		Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.4.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

Примечания к таблице:

- [1] В случаях, если у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации утвержден порядок формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, определяющий иной период актуализации соответствующего реестра, указывается срок, определенный в данном порядке
- [2] В случаях, если у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации утвержден порядок взаимодействия с клиентами, определяющий иной период актуализации соответствующего перечня точек взаимодействия, указывается срок, определенный в данном порядке
- [3] Включается в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации имеет полномочия на осуществление деятельности
- Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001

Приложение к типовому плану субъекта РФ

Типовой план мероприятий («дорожная карта») _____ по внедрению Стандартов

(наименование муниципального образования[1])

клиентоцентричности в _____

(наименование субъекта РФ)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании	30 мая 2025 г.		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании
1.2.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанного на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований	30 июня 2025 г.		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.3.	Утвержден реестр межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования	30 июня 2025 г.		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании
2.	Блок по внедрению клиентоцентричности			
2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) карту «болей»
2.2.	Сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 октября 2025 г.		Отчет о формировании перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
2.3.	Утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	5 ноября 2025 г.		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

Примечания к таблице:

[1] В отношении не менее чем двух наиболее крупных по численности населения муниципальных образований каждого вида муниципальных образований, не входящих в состав других муниципальных образований

Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001

Приложение № 6
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 13 марта 2025 г. № 26-АХ

**Федеральные органы исполнительной власти, организации и фонды
не представившие кандидатуры для включения в рабочие группы по
реализации жизненных ситуаций**

1. Минпросвещения России
2. Минцифры России
3. ФНС России
4. Минобрнауки России
5. Минюст России
6. МВД России
7. Минздрав России
8. Федеральная нотариальная палата
9. Федеральный фонд обязательного медицинского страхования
10. Роспотребнадзор

Список участников заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление:

1. Херсонцев А.И.
2. Гладышев Е.В.
3. Цветов К.А.
4. Немчинов Д.Л.
5. Вартанов А.М.
6. Цапко М.С.
7. Акулова А.Д.
8. Казакова К.С.
9. Новоселова К.С.
10. Мефодьева М.А.
11. Албычев К.С.
12. Егоров А.А.
13. Абрамов П.В.
14. Албычев А.С.
15. Алехин А.В.
16. Андреянов М.В.
17. Андрианова Н.В.
18. Башкетов С.Д.
19. Бобрышева Г.В.
20. Бударин А.В.
21. Быченкова А.А.
22. Васильченко Ю.Л.
23. Гаврилов А.В.
24. Галимханова Н.Ф.
25. Гринина А.Ю.
26. Грошев А.В.
27. Гудко Б.С.
28. Давыдова М.В.
29. Демин А.В.
30. Ефимов С.Ю.
31. Заверячев А.Ю.
32. Замышляев Д.В.
33. Капалин А.И.
34. Кондратенко О.И.
35. Котелкова Е.В.
36. Кочетова С.М.
37. Кошкин А.А.
38. Круглый И.С.
39. Макухин В.В.
40. Матвеев А.В.
41. Меднис А.М.
42. Милашев В.А.

43. Мирзаханова А.Р.
44. Мореев И.Ю.
45. Недашковская Т.В.
46. Никитина А.Х.
47. Никифоров Д.С.
48. Пархоменко Д.В.
49. Перегудов В.Ю.
50. Полковников А.М.
51. Попов М.С.
52. Потапова Н.Н.
53. Проходцев А.В.
54. Пятковская А.А.
55. Россолов И.И.
56. Смирнов М.С.
57. Соколов В.В.
58. Соколов С.А.
59. Супруновский А.М.
60. Суров М.И.
61. Сухорукова Е.Г.
62. Фирстов Д.А.
63. Фисенко В.С.
64. Цветков С.В.
65. Чекайкина Н.Д.
66. Чернышев А.В.
67. Чижииков А.А.
68. Шпак В.В.
69. Шувалова К.П.
70. Ямкова А.О.
71. Алымов С.П.
72. Андреев В.И.
73. Артёменко А.С.
74. Афанасьев С.А.
75. Батомункуев Б.Б.
76. Батракова Т.Г.
77. Батыргареев А.Ф.
78. Белов К.В.
79. Белоглазова О.Н.
80. Белозор Е.П.
81. Белокрылова О.А.
82. Болгова Ю.Н.
83. Быкадоров О.А.
84. Васильева Ю.В.
85. Верховцев А.Ю.
86. Вовк О.С.
87. Волчек И.В.

88. Гаврин С.А.
89. Гаврош О.М.
90. Газимагомедов Р.К.
91. Гвон Е.Х.
92. Герасимова А.Г.
93. Гриб А.В.
94. Дешевых Е.В.
95. Епишина Е.Б.
96. Завальный С.В.
97. Завальный С.В.
98. Зверков В.И.
99. Зурабов Ю.М.
100. Исмагилова Г.И.
101. Кабытов Н.П.
102. Калинова А.А.
103. Кашина М.К.
104. Керашев А.А.
105. Козлов Е.А.
106. Колмыков М.Е.
107. Кузнецов Ю.В.
108. Кузнецова Е.А.
109. Кунижев М.А.
110. Курдюмов Д.А.
111. Лебедев А.В.
112. Лебедева Е.А.
113. Лейман М.С.
114. Лесикова В.Ю.
115. Литовка М.А.
116. Лобанов И.А.
117. Лойчиц В.А.
118. Лотванова Г.А.
119. Макаревич Н.В.
120. Мамонтова О.В.
121. Медведев Е.В.
122. Меджитов Т.Р.
123. Мингазов Р.Р.
124. Мингела В.Э.
125. Моисеенко П.А.
126. Наседкин С.Ю.
127. Наумкин А.О.
128. Новосёлова И.И.
129. Орловская Ю.С.
130. Петухов Ю.Ф.
131. Пещерская Е.Ю.
132. Пивков С.А.

- 133. Писемская А.С.
- 134. Полуянов Е.В.
- 135. Портнов Д.В.
- 136. Потехина Н.В.
- 137. Разумовский Д.О.
- 138. Ревякин О.Н.
- 139. Россошанская А.В.
- 140. Рудометкин А.Н.
- 141. Савина Н.В.
- 142. Смоляк И.В.
- 143. Ткаченко А.Н.
- 144. Токарева А.С.
- 145. Троицкий Д.А.
- 146. Хакимов А.Х.
- 147. Четвериков С.Н.
- 148. Чотчаева М.М.
- 149. Чудов Д.А.
- 150. Швакова Ю.Ш.
- 151. Шмыков А.В.
- 152. Шовхалов И.Х.
- 153. Шургучеев О.С.
- 154. Ялов Д.А.