



ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17.07.2025

№ 234

г. Киров

О внесении изменений в распоряжение Правительства Кировской области от 18.09.2023 № 281 «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области»

В целях организации выполнения мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Кировской области в 2025 – 2026 годах внести в распоряжение Правительства Кировской области от 18.09.2023 № 281 «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области» следующие изменения:

1. Внести изменения в Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении в Кировской области, утвержденную вышеуказанным распоряжением, заменив по всему тексту слова «органы исполнительной власти» словами «исполнительные органы» в соответствующем числе и падеже.

2. Внести в состав координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области (далее – координационный совет), утвержденный вышеуказанным распоряжением, следующие изменения:

2.1. Включить в состав координационного совета следующих лиц:

КОЛУПАЕВА
Ольга Владимировна

– начальник отдела профессионального развития и работы с резервом управления по вопросам государственной гражданской службы и кадров администрации Губернатора и Правительства Кировской области

СОКОЛОВ
Станислав Владимирович

– заместитель министра лесного хозяйства Кировской области.

2.2. Исключить из состава координационного совета Глушкова В.Г., Шильке И.В.

3. Утвердить Положение о координационном совете по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области в новой редакции согласно приложению № 1.

4. Дополнить пунктом 3–3 следующего содержания:

«3–3. Утвердить план мероприятий («дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Кировской области (далее – план мероприятий по повышению уровня внедрения клиентоцентричности) согласно приложению № 6».

5. Дополнить планом мероприятий («дорожной картой») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Кировской области согласно приложению № 2.

6. Пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Исполнительным органам Кировской области утвердить ведомственные планы мероприятий («дорожные карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в соответствии с планом мероприятий по повышению уровня внедрения клиентоцентричности».

7. Дополнить пунктом 4–1 следующего содержания:

«4–1. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Кировской области утвердить планы мероприятий («дорожные карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в муниципальных образованиях Кировской области в соответствии с планом мероприятий по повышению уровня внедрения клиентоцентричности».

Председатель Правительства
Кировской области М.А. Сандалов



УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Правительства
Кировской области
от 17.07.2025 № 234

ПОЛОЖЕНИЕ

**о координационном совете по внедрению принципов и стандартов
клиентоцентричности в Кировской области**

1. Положение о координационном совете по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области определяет цели, задачи и порядок деятельности координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области (далее – координационный совет).

2. Координационный совет является координационным органом, образованным для обеспечения эффективного взаимодействия исполнительных органов Кировской области и подведомственных им учреждений в целях достижения значений показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей».

3. Целью создания координационного совета является обеспечение выработки, согласования и утверждения решений по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области, в том числе по вопросам:

внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Кировской области;

формирования и обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации;

реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Кировской области и иных документов,

направленных на обеспечение соответствия государственных функций, услуг (сервисов) принципам и стандартам клиентоцентричности.

4. Основными задачами координационного совета являются:

обеспечение взаимодействия членов координационного совета и исполнительных органов Кировской области по вопросам реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Кировской области и ведомственных планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению стандартов клиентоцентричности;

обсуждение проблем и практики реализации мероприятий федерального проекта «Государство для людей», выработка решений по вопросам реализации мероприятий федерального проекта «Государство для людей».

5. Координационный совет для выполнения возложенных на него задач:

рассматривает результаты реализации мероприятий, достижения значений показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей»;

организует подготовку и представление информации о ходе реализации мероприятий федерального проекта «Государство для людей»;

согласовывает внесение изменений в ведомственные планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности;

заслушивает отчеты о выполнении ведомственных планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению стандартов клиентоцентричности;

утверждает перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации;

утверждает проекты описания целевых состояний услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации.

6. Координационный совет имеет право:

создавать рабочие группы по направлениям своей деятельности;

привлекать к деятельности координационного совета, в том числе в рамках его рабочих групп, специалистов, экспертов и экспертные организации, научно-исследовательские и образовательные учреждения, органы местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, иные организации и общественные объединения Кировской области.

7. Координационный совет состоит из руководителя координационного совета, заместителя руководителя координационного совета и иных членов координационного совета.

8. Руководитель координационного совета:

руководит деятельностью координационного совета и несет ответственность за выполнение возложенных на координационный совет задач;

проводит заседания координационного совета.

В случае отсутствия руководителя координационного совета его полномочия осуществляет заместитель руководителя координационного совета.

9. Члены координационного совета:

участвуют в заседании координационного совета, а также в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции координационного совета;

вносят предложения о включении в повестку дня заседания координационного совета вопросов, относящихся к компетенции координационного совета.

10. Заседание координационного совета проводится по решению руководителя координационного совета или заместителя руководителя координационного совета.

11. Заседания координационного совета проводятся в очной форме, в том числе с использованием видео-конференц-связи, или в форме заочного голосования.

12. Решения координационного совета принимаются путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании координационного совета членов координационного совета.

Заочное голосование осуществляется путем направления членам координационного совета бюллетеней для заочного голосования.

13. Решения координационного совета оформляются протоколом заседания координационного совета. Протокол заседания координационного совета подписывается руководителем координационного совета.

14. Организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности координационного совета осуществляет министерство информационных технологий и связи Кировской области.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Правительства
Кировской области
от 17.07.2025 № 234

ПЛАН
мероприятий («дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости)
клиентоцентричности в Кировской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
1	Организационные мероприятия			
1.1	Разработан типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов для органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области (далее – органы местного самоуправления) 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 (далее – Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи),	31.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).	типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов для органов местного самоуправления

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	утвержденными приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-001 «Об утверждении 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»			
1.2	Обеспечено получение Кировской областью оценки уровня внедрения (зрелости) и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в размере не ниже 50% по методике оценки достижения результатов «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне» (далее – методика оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности), установленной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 04.08.2023 № 76-АХ	15.12.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; органы местного самоуправления*	отчет о достижении Кировской областью оценки уровня внедрения (зрелости) и применения принципов и стандартов клиентоцентричности по методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.3	Обеспечено получение Кировской областью оценки уровня внедрения (зрелости) и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в размере не ниже 60% по методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15.12.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; органы местного самоуправления*	отчет о достижении Кировской областью оценки уровня внедрения (зрелости) и применения принципов и стандартов клиентоцентричности по методике оценки уровня

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
				внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.4	Проведен реинжиниринг исполнительными органами Кировской области 40% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Кировской области (накопительным итогом с 2024 года)	30.12.2025	исполнительные органы Кировской области	отчет исполнительных органов Кировской области о реинжиниринге 40% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов органов исполнительной власти Кировской области
1.5	Проведен реинжиниринг исполнительными органами Кировской области 70% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов органов исполнительной власти Кировской области (накопительным итогом с 2024 года)	30.12.2026	исполнительные органы Кировской области	отчет исполнительных органов Кировской области о реинжиниринге 70% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Кировской области
2	Жизненные ситуации			
2.1	Осуществлен сбор обратной связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситуации, реализованной в 2024 году	30.06.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области, участвующие в реализации жизненных ситуаций; МФЦ	отчет о результатах сбора обратной связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситуации, реализованной в 2024 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
2.2	Сформированы и утверждены «дорожные карты» по развитию региональных жизненных ситуаций, реализованных в 2024 году (в случае, если по результатам самопроверки жизненные ситуации не соответствуют Стандарту жизненной ситуации (далее – Стандарт), установленному протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 13.03.2025 № 26-АХ, или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со Стандартом, а также по результатам сбора обратной связи от клиентов)	15.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области, участвующие в реализации жизненных ситуаций; МФЦ	отчет об утверждении «дорожных карт» по развитию региональных жизненных ситуаций, реализованных в 2024 году
2.3	Внесены изменения в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций, реализуемых в 2024 – 2025 годах (в случае, если по результатам предварительной самопроверки жизненные ситуации не соответствуют Стандарту или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со Стандартом)	15.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области, участвующие в реализации жизненных ситуаций; МФЦ	отчет о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций, реализуемых в 2024 – 2025 годах
2.4	Реализованы и соответствуют Стандарту все региональные жизненные ситуации	01.12.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области, участвующие в реализации жизненных ситуаций; МФЦ	письмо в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о завершении реализации региональных жизненных ситуаций с приложением заполненных форм Стандарта и подтверждающих артефактов

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
				по каждой жизненной ситуации
3	Блок по проведению исследований в лаборатории пользовательского тестирования			
	Направлен в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации перечень новых государственных услуг (сервисов) исполнительных органов Кировской области, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года, для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами	ежеквартально, не позднее 25-го числа последнего месяца каждого квартала	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	письмо в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) исполнительных органов Кировской области, заполненный по форме, устанавливаемой Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации
4	Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в исполнительные органы Кировской области			
4.1	Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Кировской области с участием не менее пяти исполнительных органов Кировской области	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области	правовой акт министерства информационных технологий и связи Кировской области о создании рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Кировской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
4.2	Утвержден акт о применении фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности исполнительных органов Кировской области в установленном объеме, обеспечивающий удобное хранение и быстрый доступ к материалам (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников исполнительных органов Кировской области	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	правовые акты исполнительных органов Кировской области о применении фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности исполнительных органов Кировской области, содержащие в том числе требования по обеспечению удобного хранения материалов и предоставлению быстрого доступа к ним
4.3	Проведена сегментация целевой аудитории, сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет о проведенной сегментации целевой аудитории и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
4.4	Осуществлен сбор и проведен анализ информации о доступных коммуникационных каналах (не менее трех различных медиаканалах). Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет о проведенном анализе информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности
4.5	Утвержден медиаплан информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», на 2025 год	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	медиаплан информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», на рекомендуемый период шесть месяцев

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
4.6	Утвержден медиаплан информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», на 2026 год	16.02.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	медиаплан информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», на рекомендуемый период не менее шести месяцев
4.7	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов не менее пяти исполнительных органов Кировской области	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет о размещении баннера проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов исполнительных органов Кировской области
4.8	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов всех исполнительных органов Кировской области	02.02.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет о размещении баннера проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов всех исполнительных органов Кировской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
4.9	Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы или планы-графики для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
4.10	Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
4.11	Запущена информационная кампания, продвигающая участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану
4.12	Запущена информационная кампания, продвигающая участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	30.03.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану
4.13	Размещены материалы с даты старта информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану	20.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области;	отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	медиаплану
4.14	Проведен количественный и качественный анализ размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации об участии исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»	30.06.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»
4.15	Размещены материалы с даты первого отчета информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану	01.09.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области;	отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	
4.16	Проведен аудит бренда проекта «Государство для людей» в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте «Государство для людей», полноты представленной информации, удобства считывания по результатам взаимодействия с коммуникационными материалами	01.11.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»
4.17	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», в соответствии с утвержденным медиапланом. Переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме)	20.11.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области;	отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			управление государственной службы занятости населения Кировской области	
4.18	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей», в соответствии с утвержденным медиапланом в рамках поддерживающей коммуникации	20.11.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»
5	Координация внедрения клиентоцентричности в органах местного самоуправления*			
5.1	Сформирован перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в органах местного самоуправления	06.06.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы местного самоуправления; МФЦ	перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в органах местного самоуправления
5.2	В органах местного самоуправления 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 органов местного самоуправления	07.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы местного самоуправления*; МФЦ	отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в органах местного самоуправления
5.3	В органах местного самоуправления обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных	07.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области;	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	процессов		органы местного самоуправления*; МФЦ	процессов в органах местного самоуправления
5.4	В органах местного самоуправления в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов), рассмотрения обращений и запросов	07.10.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы местного самоуправления*; МФЦ	отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов в органах местного самоуправления, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов), рассмотрения обращений и запросов
5.5	В органах местного самоуправления сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	21.10.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы местного самоуправления*; МФЦ	отчет о формировании в органах местного самоуправления перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
5.6	Во всех органах местного самоуправления утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	12.11.2025	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы местного	отчет об утверждении планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			самоуправления*	
5.7	Типовые муниципальные услуги, включенные в план оптимизации на 2025 год, соответствуют описанию целевого состояния типовой муниципальной услуги	01.12.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы местного самоуправления; МФЦ	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг описанию целевого состояния типовой муниципальной услуги
5.8	Типовые муниципальные услуги, включенные в план оптимизации на 2026 год, соответствуют описанию целевого состояния типовой муниципальной услуги	01.12.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы местного самоуправления*; МФЦ	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг описанию целевого состояния типовой муниципальной услуги
6	Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в исполнительных органах Кировской области			
6.1	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	07.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.2	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и	21.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи			оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.3	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.08.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.4	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	07.10.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.5	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	21.10.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
				рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.6	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.11.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.7	Завершена оптимизация государственных услуг исполнительных органов Кировской области, не соответствующих стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	22.12.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о результатах оптимизации государственных услуг исполнительными органами Кировской области, не соответствующих стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг
6.8	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	11.01.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.9	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован	21.01.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области;	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечня

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи		иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.10	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.02.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.11	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	07.04.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.12	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и	21.04.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи			внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.13	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.05.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.14	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	07.07.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.15	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	21.07.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
				рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.16	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.08.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.17	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	07.10.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.18	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи	21.10.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
				качества предоставления и сбора обратной связи
6.19	Во всех исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.11.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.20	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом	07.07.2025	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов в исполнительных органах Кировской области, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.21	Во всех исполнительных органах Кировской области сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и	21.07.2025	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	запросов, взаимодействия с внутренним клиентом			качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.22	Во всех исполнительных органах Кировской области утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом	11.08.2025	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.23	Во всех исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом	07.07.2026	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
6.24	Во всех исполнительных органах Кировской области сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом	21.07.2026	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет о формировании исполнительными органами Кировской области перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.25	Во всех исполнительных органах Кировской области утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом	11.08.2026	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом

* В отношении не менее чем двух наиболее крупных по численности населения муниципальных образований Кировской области каждого вида муниципальных образований Кировской области, за исключением городских и сельских поселений.