



ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

10.07.2026

№ 212

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

1.1. Включить в состав координационного совета следующих лиц:

ВАЙКУТИС Павел Олегович	– заместитель министра промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области
ЖУРАВЛЕВ Алексей Витальевич	– заместитель министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Кировской области
ЛАПТЕВА Екатерина Витальевна	– начальник отдела правовой, кадровой, финансово-экономической работы и бухгалтерского учета министерства молодежной политики Кировской области
НЕВЕНЧЕНКОВА Натали Сергеевна	– заместитель министра – начальник отдела развития информационно-культурных связей министерства культуры Кировской области

- ПИТИРИМОВ
Владимир Леонидович – заместитель начальника государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Кировской области
- СЕМИКОЛЕННЫХ
Татьяна Васильевна – начальник отдела внедрения клиентоцентричности и бережливости министерства информационных технологий и связи Кировской области
- УСАНОВ
Вадим Николаевич – заместитель начальника государственной инспекции строительного надзора Кировской области
- ШИХОВА
Елена Александровна – заместитель министра строительства Кировской области.

1.2 Наименование должности Шишкиной О.В. изложить в следующей редакции:

- «ШИШКИНА
Оксана Викторовна – заместитель министра, начальник управления государственных программ и проектной деятельности министерства экономического развития Кировской области».

1.3. Исключить из состава координационного совета Антончик Т.Т., Зубареву Е.И., Климентовского В.А., Крашенинникова Ю.Р., Печерина В.М., Саитгарееву М.А., Трегубова И.А.

2. Утвердить план мероприятий («дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Кировской области в новой редакции согласно приложению.

Председатель Правительства
Кировской области Михаил Саидалов



Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Правительства
Кировской области
от 10.07.2026 № 212

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 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 –	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)
	Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи), 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 муниципальных образований Кировской области (далее – 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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
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 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 исполнительных органов Кировской области
1.5	Проведен реинжиниринг исполнительными органами Кировской области 70% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов 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	30.06.2025	министерство	отчет о результатах сбора обратной

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	клиентов по каждой региональной жизненной ситуации, реализованной в 2024 году		информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области, участвующие в реализации жизненных ситуаций; МФЦ	связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситуации, реализованной в 2024 году
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	15.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы	отчет о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций, реализуемых в 2024 –

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	результатам предварительной самопроверки жизненные ситуации не соответствуют Стандарту или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со Стандартом)		Кировской области, участвующие в реализации жизненных ситуаций; МФЦ	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
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	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	удобства пользования государственными услугами и сервисами			
4	Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в исполнительные органы Кировской области и органы местного самоуправления			
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
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	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			Кировской области	
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
4.4	Осуществлен сбор и проведен анализ информации о доступных коммуникационных каналах (не менее трех различных медиаканалов). 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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
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
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	отчет о размещении баннера проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов исполнительных органов Кировской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения 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
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	16.05.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора	материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»		и Правительства Кировской области; министерство социального развития Кировской области; министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	
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	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности			«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 министерство спорта Кировской области; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения 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
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	отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			Кировской области; управление государственной службы занятости населения Кировской области	
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; министерство образования Кировской области; управление государственной службы занятости населения 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
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;	отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана 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	
4.17	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; управление государственной службы занятости населения Кировской области	отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании, продвигающей участие исполнительных органов Кировской области в проекте «Государство для людей»
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»
4.19	Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля	01.07.2026	орган местного самоуправления**	правовой акт органа местного самоуправления о создании рабочей группы по внедрению и

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	клиентоцентричности в органе местного самоуправления			использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Кировской области
4.20	Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности органа местного самоуправления в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (логобуку, брендбуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников органа местного самоуправления	01.07.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	правовой акт органа местного самоуправления о применении фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности органов местного самоуправления, содержащий в том числе требования по обеспечению удобного хранения материалов и предоставлению быстрого доступа к ним
4.21	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официального сайта органа местного самоуправления	01.07.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	отчет о размещении баннера проекта «Государство для людей» на главной странице официального сайта органа местного самоуправления
4.22	Проведена сегментация целевой аудитории, сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	22.07.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	отчет о проведенной сегментации целевой аудитории и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента
4.23	Осуществлен сбор и проведен анализ	22.07.2026	министерство	отчет о проведенном анализе

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	информации о доступных коммуникационных каналах (не менее трех различных медиаканалов). Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности		информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности
4.24	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие органа местного самоуправления в проекте «Государство для людей» на 2026 год	18.07.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период шесть месяцев
4.25	Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы или планы-графики для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей участие органа местного самоуправления в проекте «Государство для людей»	05.08.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
4.26	Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании, продвигающей участие органа местного самоуправления в проекте «Государство для людей»	05.08.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
4.27	Запущена информационная кампания, продвигающая участие органа местного самоуправления в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	15.08.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.28	Размещены материалы с даты старта информационной кампании, продвигающей участие органа местного самоуправления в проекте «Государство для людей», согласно утвержденному медиаплану	07.09.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.29	Проведен аудит бренда проекта в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте «Государство для людей», полноты представленной информации, удобства считывания по результатам взаимодействия с коммуникационными материалами	23.11.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании
4.30	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей участие органа местного самоуправления в проекте «Государство для людей», в соответствии с утвержденным	30.11.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; орган местного самоуправления**	отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	медиапланом. Переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме)			
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 процессов	07.07.2025	министерство информационных технологий и связи Кировской области органы местного самоуправления*; МФЦ	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в органах местного самоуправления

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
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	В органах местного самоуправления утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	12.11.2025	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы местного самоуправления*	отчет об утверждении планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
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	В 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	В исполнительных органах Кировской	21.07.2025	министерство	отчет о формировании

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	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		информационных технологий и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	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 качества предоставления и сбора обратной связи
6.3	В 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	В 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	В исполнительных органах Кировской области, оказывающих услуги или	21.10.2025	министерство информационных технологий	отчет о формировании исполнительными органами

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	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		и связи Кировской области; иные исполнительные органы Кировской области; МФЦ	Кировской области перечня 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
6.6	В 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	В исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов	11.01.2026	министерство информационных технологий и связи Кировской области; исполнительные органы Кировской области;	отчет о проведенной исполнительными органами Кировской области оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи		МФЦ	предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.9	В 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	21.01.2026	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 качества предоставления и сбора обратной связи
6.10	В 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	В исполнительных органах Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних и внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов),	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),

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи			включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.12	В 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	21.04.2026	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 оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.13	В 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	В 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	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи			выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.15	В 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 рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи
6.16	В 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	В 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	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи			наличии) и карту «болей»
6.18	В 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 качества предоставления и сбора обратной связи
6.19	В 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	В 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	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,

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом			рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.21	В 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	21.07.2025	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 качества предоставления и сбора обратной связи в рамках процессов предоставления мер государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.22	В 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	отчет об утверждении исполнительными органами Кировской области планов (о внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки,

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			Кировской области	рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.23	В 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
6.24	В 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,	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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	взаимодействия с внутренним клиентом			государственной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.25	В 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 (по согласованию).

** В отношении органа местного самоуправления, участвующего в пилотной апробации внедрения фирменного стиля клиентоцентричности в 2026 году (по согласованию).