



ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

7 июля 2025 года

№ 103-рзп

Иркутск

**Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по
повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в
Иркутской области на 2025 – 2026 годы**

В целях совершенствования деятельности исполнительных органов государственной власти Иркутской области при взаимодействии с гражданами и субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в государственном управлении Иркутской области, а также в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, руководствуясь частью 4 статьи 12 Закона Иркутской области от 12 января 2010 года № 1-оз «О правовых актах Иркутской области и правотворческой деятельности в Иркутской области»:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Иркутской области на 2025 – 2026 годы (прилагается).

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Иркутской области:

1) утвердить планы мероприятий («Дорожные карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025 – 2026 годы (далее – Планы мероприятий) после согласования с АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» в подсистеме среды поддержки клиентоцентричного государства федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) после утверждения Планов мероприятий в течение одного рабочего направить их в адрес министерства цифрового развития и связи Иркутской области.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального округа

Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области:

1) утвердить планы мероприятий («Дорожные карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025 – 2026 годы (далее – Планы мероприятий) после согласования с АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» в подсистеме среды поддержки клиентоцентричного государства федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) после утверждения Планов мероприятий в течение одного рабочего дня направить их в адрес министерства цифрового развития и связи Иркутской области.

4. Признать утратившим силу распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области от 26 декабря 2024 года № 358-рзп «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению фирменного стиля клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Иркутской области в рамках реализации мероприятий паспорта федерального проекта «Государство для людей» в 2025 году».

5. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (www.ogirk.ru).



Р.Л. Ситников

УТВЕРЖДЕН
распоряжением первого заместителя
Председателя Правительства
Иркутской области
от 7 июля 2025 года
№ 103-рзп

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА») ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ВНЕДРЕНИЯ (ЗРЕЛОСТИ) КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Разработан в соответствии с Правилами проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований Российской Федерации, находящихся в пределах Иркутской области	7 июля 2025 года – 31 июля 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть- Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования	Разработан типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований

	(далее – муниципальные образования)		Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	
1.2.	Обеспечено получение оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	14 ноября 2025 года – 15 декабря 2025 года	Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в государственное управление на территории Иркутской области (далее – Рабочая группа)	Отчет о достижении оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.3.	Обеспечено получение оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	9 ноября 2026 года – 15 декабря 2026 года	Рабочая группа	Отчет о достижении оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.4.	Проведен реинжиниринг исполнительными органами государственной власти Иркутской области (далее – ИОГВ) 40% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов ИОГВ	28 ноября 2025 года – 30 декабря 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации 40% процессов в рамках всех групп процессов
1.5.	Проведен реинжиниринг ИОГВ 70% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов ИОГВ	30 ноября 2025 года – 30 декабря 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации 70% процессов в рамках всех групп процессов

2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Осуществлен сбор обратной связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситуации Иркутской области, реализованной в 2024 году	7 июля 2025 года – 30 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за проработку жизненных ситуаций	Отчет о результатах сбора обратной связи по каждой региональной жизненной ситуации субъекта Российской Федерации, реализованной в 2024 году
2.2.	Сформированы и утверждены «дорожные карты» по развитию региональных жизненных ситуаций Иркутской области, реализованных в 2024 году (в случае, если жизненные ситуации по результатам самопроверки не соответствуют «Стандарту жизненной ситуации» или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со «Стандартом жизненной ситуации», а также по результатам сбора обратной связи от клиентов)	15 июля 2025 года – 15 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за проработку жизненных ситуаций	Отчет об утверждении «дорожных карт» по развитию региональных жизненных ситуаций
2.3.	Внесены изменения в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Иркутской области, реализуемых в 2024 – 2025 годах (в случае, если по результатам предварительной самопроверки жизненные ситуации не соответствуют «Стандарту жизненной ситуации» или есть необходимость их доработки для	15 июля 2025 года – 15 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за проработку жизненных ситуаций	Отчет о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций

	достижения более высокой оценки в соответствии со «Стандартом жизненной ситуации»)			
2.4.	Региональные жизненные ситуации Иркутской области реализованы и соответствуют «Стандарту жизненной ситуации»	1 ноября 2025 года – 1 декабря 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за проработку жизненных ситуаций	Письмо в Аналитический центр о завершении реализации региональных жизненных ситуаций с приложением заполненных форм «Стандарта жизненной ситуации» и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации
3.	Блок по проведению исследований в Лаборатории пользовательского тестирования			
3.1.	Направлен в АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр) для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	7 июля 2025 года – 7 августа 2025 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра

3.2.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 августа 2025 года – 25 сентября 2025 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра
3.3.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 ноября 2025 года – 25 декабря 2025 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра

3.4.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 февраля 2025 года – 25 марта 2026 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра
3.5.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 мая 2026 года – 25 июня 2026 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра

3.6.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 августа 2025 года – 25 сентября 2026 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра
3.7.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 ноября 2026 года – 25 декабря 2026 года	ИОГВ	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) ИОГВ, заполненный по форме Аналитического центра
4.	Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации			

4.1.	Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации	7 мая 2025 года – 16 мая 2025 года (исполнено)	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о создании рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Иркутской области
4.2.	Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности ИОГВ в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников ИОГВ	7 мая 2025 года – 16 мая 2025 года (исполнено)	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка применения фирменного стиля клиентоцентричности, содержащий в том числе требование по обеспечению удобного хранения и предоставлению быстрого доступа к материалам
4.3.	Проведена сегментация целевой аудитории (далее – ЦА), сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	7 июля 2025 года – 20 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о проведенной сегментации ЦА и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента

4.4.	Проведен анализ и осуществлен сбор информации о доступных коммуникационных каналах. Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее 3-х (трех) различных медиа каналов)	7 июля 2025 года – 20 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о проведенном анализе, информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности
4.5.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	7 июля 2025 года – 20 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период 6 (шесть) месяцев
4.6.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект в рамках поддерживающей коммуникации (по мере появления информационных поводов по теме)	16 января 2026 года – 16 февраля 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период не менее 6 (шесть) месяцев
4.7.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов ИОГВ. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	30 декабря 2025 года – 2 февраля 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов ИОГВ

4.8.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов ИОГВ. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	7 июля 2025 года – 18 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов ИОГВ
4.9.	Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы или планы-графики для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	7 июля 2025 года – 18 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской 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 внедряемые изменения, участие в проекте, проект	7 июля 2025 года – 18 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности
4.11.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	7 июля 2025 года – 18 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану

4.12.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	7 июля 2025 года – 18 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.13.	Размещены материалы с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	7 июля 2025 года – 18 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.14.	Проведен количественный и качественный анализ размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участии в проекте, проекте	7 июля 2025 года – 30 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании
4.15.	Размещены материалы с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	1 августа 2025 года – 1 сентября 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану

4.16.	Проведен аудит бренда проекта в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте, полноты представленной информации, удобства считывания, по результатам взаимодействия с коммуникационными материалами	1 октября 2025 года – 1 ноября 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании
4.17.	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом. Переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме)	20 октября 2025 года – 20 ноября 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании
4.18.	Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом в рамках поддерживающей коммуникации	20 октября 2026 года – 20 ноября 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ, ответственные за внедрение фирменного стиля в Иркутской области	Сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании
5.	Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях			

5.1.	Сформирован перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях	7 июля 2025 года – 20 июля 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	Перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях
5.2.	В муниципальных образованиях обеспечено утверждение порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанных на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований	20 июля 2025 года – 10 августа 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального	Отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в муниципальных образованиях

			округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	
5.3.	В муниципальных образованиях обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов	7 июля 2025 года – 20 августа 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальных образованиях

5.4.	В муниципальных образованиях в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	8 сентября 2025 года – 7 октября 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть- Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в муниципальных образованиях, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей»
5.5.	В муниципальных образованиях сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня	22 сентября 2025 года – 21 октября 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть- Илимского муниципального	Отчет о формировании муниципальными образованиями перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

	их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности		округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	
5.6.	В муниципальных образованиях утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	13 октября 2025 года – 12 ноября 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	Отчет об утверждении муниципальными образованиями планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
5.7.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС	31 октября 2025 года – 1 декабря 2025 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области,	Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС

			городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	
5.8.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС	31 октября 2026 года – 1 декабря 2026 года	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области; органы местного самоуправления городского округа муниципального образования «город Саянск» Иркутской области, городского округа город Усть-Илимск Иркутской области, Чунского муниципального округа Иркутской области, Усть-Илимского муниципального округа Иркутской области, Черемховского районного муниципального образования Иркутской области, Тулунского муниципального района Иркутской области	Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС

6.	Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации			
6.1.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов) выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 июля 2025 года – 30 июля 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной ИОГВ оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.2.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	16 июля 2025 года – 16 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

6.3.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	7 июля 2025 года – 30 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.4.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	1 сентября 2025 года – 7 октября 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной ИОГВ оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.5.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня	22 сентября 2025 года – 21 октября 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

	их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
6.6.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	13 октября 2025 года – 12 ноября 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.7.	Завершена оптимизация государственных услуг ИОГВ, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	17 ноября 2025 года – 22 декабря 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о результатах оптимизации услуг ИОГВ, не соответствующих Стандарту реализации услуги

6.8.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	8 декабря 2025 года – 11 января 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной ИОГВ оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.9.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	15 декабря 2025 года – 21 января 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

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

	их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
6.13.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12 апреля 2026 года – 12 мая 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.14.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	7 июля 2026 года – 7 июля 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной ИОГВ оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов)[7], включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

6.15.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	22 июня 2026 года – 21 июля 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.16.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	13 июля 2026 года – 11 августа 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.17.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня	7 сентября 2026 – 7 октября 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной ИОГВ оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

	их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
6.18.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 сентября 2026 года – 21 октября 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.19.	В ИОГВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12 октября 2026 года – 12 ноября 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)

6.20.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом	7 июля 2025 года – 7 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в ИОГВ, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом
-------	--	---	-----------------------------	---

6.21.	В ИОГВ сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом	16 июля 2025 года – 21 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом
6.22.	В ИОГВ утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом	7 августа 2025 года – 30 августа 2025 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом

6.23.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом	9 июня 2026 года – 7 июля 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в ИОГВ, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом
-------	--	--	-----------------------------	---

6.24.	В ИОГВ сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом	16 июня 2026 года – 21 июля 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет о формировании ИОГВ перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом
6.25.	В ИОГВ утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом	7 июля 2026 года – 11 августа 2026 года	Рабочая группа, ИОГВ	Отчет об утверждении органами ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: 1) предоставления мер государственной поддержки; 2) рассмотрения обращений и запросов; 3) взаимодействия с внутренним клиентом