



# ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.09.2025 № 496

Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Самарской области

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», паспорт которого утвержден разделом I протокола заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1, Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Самарской области.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Администрацию Губернатора Самарской области.
3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый  
вице-губернатор –  
председатель Правительства  
Самарской области



М.А. Смирнов

004040

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Самарской области  
от 01.09.2025 № 496

План мероприятий («дорожная карта») по повышению уровня  
внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Самарской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	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, утвержденными приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001 (далее – Правила), типовым порядком регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований	01.09.2025	Администрация Губернатора Самарской области (далее – АГСО)	Типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1.2.	Самарской областью обеспечено получение оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15.12.2025	АГСО	Отчет о достижении оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.3.	Самарской областью обеспечено получение оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15.12.2026	АГСО	Отчет о достижении оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.4.	Проведен реинжиниринг органами исполнительной власти Самарской области 40% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов органов исполнительной власти Самарской области	30.12.2025	Рабочая группа, ответственная за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области (далее – рабочая группа)	Отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти Самарской области 40% процессов в рамках всех групп процессов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1.5.	Проведен реинжиниринг органами исполнительной власти Самарской области 70% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов органов исполнительной власти Самарской области	30.12. 2026	Рабочая группа, органы исполнительной власти Самарской области (далее – ОИВ СО)	Отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти Самарской области 70% процессов в рамках всех групп процессов
2.1.	Внесены изменения в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Самарской области, реализуемых в 2024 – 2025 годах	2. Жизненные ситуации 15.07.2025	Рабочая группа, министерство здравоохранения Самарской области (далее – МЗ СО), министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области (далее – МЖКХ СО), министерство образования Самарской области (далее –	Отчет о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
2.2.	Все региональные жизненные ситуации Самарской области реализованы и соответствуют «Стандарту жизненной ситуации»	01.12.2025	МО СО), министерство молодежной политики Самарской области (далее – ММП СО), министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области (далее – МСОЦ СО) Рабочая группа, МЗ СО, МЖКХ СО, МО СО, ММП СО, МСОЦ СО	Письмо в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации (далее – Аналитический центр) о завершении реализации региональных жизненных ситуаций субъекта Российской Федерации с приложением заполненных форм «Стандарта жизненной ситуации» и под-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
----------	-------------	-----------------	------------------------------	-----------

тверждающих  
артефактов по каждой  
жизненной ситуации

### 3. Проведение исследований в Лаборатории пользовательского тестирования

- |      |   |            |      |  |
|------|---|------------|------|--|
| 3.1. | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года | 25.06.2025 | АГСО | Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, 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) органов   | 25.09.2025 | АГСО | Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской   |

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года			области, 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) органов исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25.12.2025	АГСО	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, заполненный по форме Аналитического центра
3.4.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервиса-	25.03.2026	АГСО	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) орга-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	ми перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года			нов исполнительной власти Самарской области, 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) органов исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25.06.2026	АГСО	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, заполненный по форме Аналитического центра
3.6.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования госу-	25.09.2026	АГСО	Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
3.7.	<p>дарственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего (использоваться) отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года</p> <p>Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года</p>	25.12.2026	АГСО	<p>услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, заполненный по форме Аналитического центра</p> <p>Письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Самарской области, заполненный по форме Аналитического центра</p>
4.1.	Сформирована рабочая группа по	02.02.2026	Рабочая группа	Протокол заседания

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Самарской области			рабочей группы
4.2.	Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности органов исполнительной власти Самарской области в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников органов исполнительной власти Самарской области	02.02.2026	АГСО	Протокол заседания рабочей группы
4.3.	Проведена сегментация целевой аудитории (далее – ЦА), сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента	27.02. 2026	АГСО, ОИВ СО	Отчет о проведенной сегментации ЦА и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента
4.4.	Проведен анализ и осуществлен сбор информации о доступных	27.02.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Отчет о проведенном анализе, информации

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	коммуникационных каналах. Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее 3-х различных медиа каналов)			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	16.03.2026	Рабочая группа; министерство информационной политики Самарской области (далее – МИП СО), ОИВ СО	Медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период (6 месяцев)
4.6.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти Самарской области. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта – <a href="https://государстводлялюдей.рф">https://государстводлялюдей.рф</a> (на рекомендуемый срок не менее 6 месяцев)	02.02.2026	МИП СО, ОИВ СО	Отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти Самарской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
4.7.	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	30.03.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
4.8.	Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	30.03.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности
4.9.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	30.03.2026	Рабочая группа, МИП СО, ОИВ СО	Отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.10.	Размещены материалы с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	01.06.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
4.11.	Проведен количественный и качественный анализ размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участии в проекте, проекте.	01.06.2026	АГ СО, ОИВ СО	согласно утвержденному медиаплану Отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании
4.12.	Размещены материалы с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	03.08.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.13.	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	02.11.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
4.14.	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)	20.11.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании
5. Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях (г.о. Самара, г.о. Тольятти, м.р. Ставропольский, м.р. Волжский)				
5.1.	Сформирован перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях	01.09.2025	АГСО	Перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
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	01.09.2025	АГСО	Отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в муниципальных образованиях
5.3.	В муниципальных образованиях обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов	01.09.2025	АГСО	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 клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отноше-	07.11.2025	АГСО	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в муниципальных образованиях, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках: предоставления

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
5.5.	<p>нии государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках: предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов); рассмотрения обращений и запросов</p> <p>В муниципальных образованиях сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил</p>	21.10.2025	АГСО	<p>государственных и муниципальных услуг (сервисов); рассмотрения обращений и запросов</p> <p>Отчет о формировании муниципальными образованиями перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов</p>
5.6.	<p>Во всех муниципальных образованиях утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов</p>	12.11.2025	АГСО	<p>Отчет об утверждении муниципальными образованиями планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и за-</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
5.7.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС	01.12.2025	АГСО	просов Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС
5.8.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС	01.12.2026	АГСО	Отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС

6. Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности  
в органах исполнительной власти Самарской области

6.1.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении госу-	01.09.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о проведенной органами исполнительной власти Самарской области оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
------	--	------------	--	--

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
----------	-------------	-----------------	------------------------------	-----------

обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности

6.2.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги 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</p>	15.09.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
------	---	------------	--	---

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
6.3.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	25.09.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.4.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил	31.10.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о проведенной органами исполнительной власти Самарской области оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.5.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги сформирован перечень услуг	14.11.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области пе-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	(сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил			речня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.6.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	05.12.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.7.	Завершена оптимизация государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	22.12.2025	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Самарской области, не соответствующих Стандарту реализации услуги
6.8.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предо-	11.01.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предостав-	Отчет о проведенной органами исполни-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	<p>ставляющих государственные услуги, 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</p>		<p>ляющие государственные услуги</p>	<p>тельной власти Самарской области оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»</p>
6.9.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил</p>	30.01.2026	<p>Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги</p>	<p>Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов</p>
6.10.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, утверждены планы (внесены из-</p>	20.02.2026	<p>Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги</p>	<p>Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области пла-</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	менения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)			нов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.11.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, 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	07.04.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о проведенной органами исполнительной власти Самарской области оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.12.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций	21.04.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам прове-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	Правил			денной оценки удо- влетворенности кли- ентов
6.13.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.05.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие го- сударственные услу- ги	Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.14.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил	07.07.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие го- сударственные услу- ги	Отчет о проведенной органами исполнительной власти Самарской области оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
6.15.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил	21.07.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.16.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.08.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.17.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удо-	07.10.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчет о проведенной органами исполнительной власти Самарской области оценке удовлетворен-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	<p>влетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил</p>			<p>ности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»</p>
6.18.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил</p>	21.10.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	<p>Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов</p>
6.19.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области, предоставляющих государственные услуги, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)</p>	12.11.2026	Рабочая группа, ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	<p>Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесении изменений в планы) по реинжинирингу услуг (сер-</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
6.20.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>	01.09.2025	Рабочая группа, ОИВ СО	<p>висов) Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в органах исполнительной власти Самарской области, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>
6.21.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил: предоставле-</p>	15.09.2025	Рабочая группа, ОИВ СО	<p>Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результа-</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
6.22.	<p>ния мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p> <p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>	30.09.2025	Рабочая группа, ОИВ СО	<p>там проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках:</p> <p>предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p> <p>Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
6.23.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом	30.06.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	внутренним клиентом Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в органах исполнительной власти Самарской области, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом
6.24.	Во всех органах исполнительной власти Самарской области сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил: предоставле-	21.07.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	Отчет о формировании органами исполнительной власти Самарской области перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результа-

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
	<p>ния мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>			<p>там проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>
6.25.	<p>Во всех органах исполнительной власти Самарской области утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>	11.08.2026	Рабочая группа, ОИВ СО	<p>Отчет об утверждении органами исполнительной власти Самарской области планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки; рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом</p>