



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПРИМОРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.09.2025

г. Владивосток

№ 612-рп

О повышении уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Приморском крае в 2025-2026 годах

На основании Устава Приморского края, в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Приморском крае на 2025-2026 годы.

2. Органам исполнительной власти Приморского края:

1) в срок до 26 сентября 2025 года внести в подсистему среды поддержки клиентоцентричного государства федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ССП) план мероприятий («дорожную карту») органа исполнительной власти Приморского края по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Приморском крае на 2025-2026 годы (далее – план мероприятий органа исполнительной власти) согласно типовому плану мероприятий («дорожной карте») органа исполнительной власти по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности;

2) в срок до 29 сентября 2025 года утвердить план мероприятий органа исполнительной власти;

3) утвержденный план мероприятий органа исполнительной власти в течение одного рабочего дня со дня его утверждения направить в адрес агентства проектного управления Приморского края.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Владивостокского городского округа, Уссурийского городского округа, Михайловского муниципального округа, Партизанского муниципального округа, Кировского муниципального округа, Надеждинского муниципального округа утвердить план мероприятий («дорожную карту») органа местного самоуправления муниципального образования Приморского края по внедрению стандартов клиентоцентричности в Приморском крае согласно типовому плану мероприятий («дорожной карте») муниципального образования по внедрению стандартов клиентоцентричности.

Первый вице-губернатор Приморского края -
Председатель Правительства
Приморского края



В.Г. Щербина

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Правительства Приморского края
от 25.09.2025 № 612-рп

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
(«дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
в Приморском крае на 2025-2026 годы

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственное лицо	Результат
1	2	3	4	5
I. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ				
1.1.	Разработка 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 автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее - Аналитический центр) от 27 марта 2024 года № 01-06/2703-0001, типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для Владивостокского городского округа, Уссурийского городского округа, Михайловского муниципального округа,	25 сентября 2025 года	руководитель агентства проектного управления Приморского края	типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований

1	2	3	4	5
	Партизанского муниципального округа, Кировского муниципального округа, Надеждинского муниципального округа (далее – муниципальные образования)			
1.2.	Обеспечение получения оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15 декабря 2025 года	министр цифрового развития и связи Приморского края, руководитель агентства проектного управления Приморского края	отчет о достижении оценки не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.3.	Проведение реинжиниринга органами исполнительной власти Приморского края 40% процессов (накопительным итогом с 2024 года) в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных внутриведомственных и межведомственных процессов органов исполнительной власти Приморского края	30 декабря 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти Приморского края 40% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных внутриведомственных и межведомственных процессов органов исполнительной власти Приморского края
1.4.	Обеспечение получения оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15 декабря 2026 года	министр цифрового развития и связи Приморского края, руководитель агентства проектного управления Приморского края	отчет о достижении оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.5.	Проведение реинжиниринга органами исполнительной власти Приморского края 70% процессов (накопительным итогом с 2024 года) в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных внутриведомственных и	30 декабря 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о реинжиниринге органами исполнительной власти Приморского края 70% процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам

1	2	3	4	5
	межведомственных процессов органов исполнительной власти Приморского края			основных внутриведомственных и межведомственных процессов органов исполнительной власти Приморского края
II. ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ				
2.1.	Осуществление сбора обратной связи от клиентов по каждой жизненной ситуации Приморского края, реализованной в 2024 году	30 сентября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, реализующих жизненные ситуации Приморского края	отчет о результатах сбора обратной связи по каждой жизненной ситуации Приморского края, реализованной в 2024 году
2.2.	Формирование и утверждение планов мероприятий («дорожных карт») по развитию жизненных ситуаций Приморского края, реализованных в 2024 году (в случае, если жизненные ситуации Приморского края по результатам самопроверки/оценки Аналитического центра 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)	30 сентября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, реализующих жизненные ситуации Приморского края	отчет об утверждении планов мероприятий («дорожных карт») по развитию жизненных ситуаций Приморского края
2.3.	Внесение изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Приморского края, реализуемых в 2024-2025 годах (в случае, если по результатам предварительной самопроверки/оценки Аналитического центра жизненные ситуации Приморского края не соответствуют «Стандарту жизненной ситуации» или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со «Стандартом	30 сентября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, реализующих жизненные ситуации Приморского края	отчет о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Приморского края, реализуемых в 2024-2025 годах

1	2	3	4	5
	жизненной ситуации»)			
2.4.	Реализация жизненных ситуаций Приморского края и приведение их в соответствие «Стандарту жизненной ситуации»	1 декабря 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, реализующих жизненные ситуации Приморского края	письмо в Аналитический центр о завершении реализации жизненных ситуаций Приморского края с приложением заполненных форм «Стандарта жизненной ситуации» и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации Приморского края
III. БЛОК ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИССЛЕДОВАНИЙ В ЛАБОРАТОРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ				
3.1.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 сентября 2025 года	министр цифрового развития и связи Приморского края	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, заполненный по форме Аналитического центра
3.2.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 декабря 2025 года	министр цифрового развития и связи Приморского края	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, заполненный по форме Аналитического центра

1	2	3	4	5
3.3.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 марта 2026 года	министр цифрового развития и связи Приморского края	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, заполненный по форме Аналитического центра
3.4.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 июня 2026 года	министр цифрового развития и связи Приморского края	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, заполненный по форме Аналитического центра
3.5.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 сентября 2026 года	министр цифрового развития и связи Приморского края	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, заполненный по форме Аналитического центра

1	2	3	4	5
3.6.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25 декабря 2026 года	министр цифрового развития и связи Приморского края	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) органов исполнительной власти Приморского края, заполненный по форме Аналитического центра
IV. ВНЕДРЕНИЕ ФИРМЕННОГО СТИЛЯ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ» В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ				
4.1.	Проведение количественного и качественного анализа размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности федерального проекта «Государство для людей» (далее соответственно - фирменный стиль клиентоцентричности, проект), полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участия в проекте, проекте	30 сентября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании, разработанного в рамках реализации плана мероприятий («дорожной карты») внедрения фирменного стиля клиентоцентричности в органах исполнительной власти Приморского края, утвержденного и.о. Первого вице-губернатора Приморского края – Председателя Правительства Приморского края Блоцким В.И. 14 марта 2025 года (далее – медиаплан)
4.2.	Размещение материалов с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	30 сентября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль	отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану

1	2	3	4	5
			клиентоцентричности	
4.3.	Проведение оценки бренда проекта в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте, полноты представленной информации, удобства считывания, по результатам взаимодействия с коммуникационными материалами	1 ноября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании
4.4.	Формирование сводного отчета по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом. Переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме)	20 ноября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании
4.5.	Размещение баннера проекта на странице органа исполнительной власти Приморского края на официальном сайте Правительства Приморского края и органов исполнительной власти Приморского края. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 месяцев)	2 февраля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	отчет о размещении баннера проекта на странице органа исполнительной власти Приморского края на официальном сайте Правительства Приморского края и органов исполнительной власти Приморского края
4.6.	Создание медиаплана информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект в рамках поддерживающей коммуникации (по мере появления информационных поводов по теме)	16 февраля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период не менее 6 месяцев

1	2	3	4	5
4.7.	Запуск информационной кампании согласно утвержденному медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	30 марта 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.8.	Формирование сводного отчета по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом в рамках поддерживающей коммуникации	20 ноября 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края, внедряющих фирменный стиль клиентоцентричности	сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании
V. КООРДИНАЦИЯ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ				
5.1.	Формирование перечня ответственных лиц за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях	30 сентября 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию), министр цифрового развития и связи Приморского края, руководитель агентства проектного управления Приморского края	перечень ответственных лиц за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях
5.2.	Обеспечение утверждения 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	30 сентября 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в муниципальных образованиях

1	2	3	4	5
5.3.	Обеспечение утверждения реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальных образованиях	30 сентября 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальных образованиях
5.4.	Проведение оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи 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 муниципальных образованиях	7 октября 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в муниципальных образованиях, включающий выявленные проблемы и карту «болей» (при наличии проблемы)
5.5.	Формирование перечней процессов рассмотрения обращений и запросов в муниципальных образованиях, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21 октября 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет о формировании муниципальными образованиями перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов
5.6.	Утверждение планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в муниципальных образованиях	12 ноября 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет об утверждении муниципальными образованиями планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

1	2	3	4	5
5.7.	Обеспечение соответствия типовых муниципальных услуг, определенных протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 13 марта 2025 года № 26-АХ, описанию целевого состояния (далее – ОЦС)	1 декабря 2025 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС
5.8.	Обеспечение соответствия типовых муниципальных услуг, определенных протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, ОЦС	1 декабря 2026 года	главы муниципальных образований, внедряющих принципы и стандарты клиентоцентричности (по согласованию)	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг ОЦС
VI. КООРДИНАЦИЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ВНЕДРЕНИЯ (ЗРЕЛОСТИ) КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ				
6.1.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	7 октября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной органами исполнительной власти Приморского края оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем и карту «болей» (при наличии проблемы)
6.2.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов, выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и	7 октября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в органах исполнительной власти Приморского края, включающий выявленные проблемы и карту

1	2	3	4	5
	сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности во всех органах исполнительной власти Приморского края в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии); рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом			«болей» (при наличии проблемы), в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии), рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.3.	Формирование перечня услуг (сервисов), 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	21 октября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о формировании органами исполнительной власти Приморского края перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.4.	Формирование перечня 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, во всех органах исполнительной власти Приморского края в рамках: предоставления мер государственной поддержки (при наличии);	21 октября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	во всех органах исполнительной власти Приморского края 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

1	2	3	4	5
	рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом			уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: предоставления мер государственной поддержки (при наличии), рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.5.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) во всех органах исполнительной власти Приморского края по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии); рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом	11 ноября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии), рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.6.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	12 ноября 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.7.	Завершение оптимизации государственных услуг органов исполнительной власти Приморского края, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены планы мероприятий («дорожные карты») по доработке услуг	22 декабря 2025 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Приморского края, не соответствующих Стандарту реализации услуги
6.8.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблемы и формирование карты «болей» (при	19 января 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной органами исполнительной власти Приморского края оценке

1	2	3	4	5
	наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы			удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем и карту «болей» (при наличии проблемы)
6.9.	Формирование перечня услуг (сервисов), 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	26 января 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о формировании органами исполнительной власти Приморского края перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.10.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	11 февраля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.11.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных	7 апреля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной органами исполнительной власти Приморского края оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем и карту «болей» (при

1	2	3	4	5
	услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы			наличии проблемы)
6.12.	Формирование перечня услуг (сервисов), 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	21 апреля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о формировании органами исполнительной власти Приморского края перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.13.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	12 мая 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.14.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края,	7 июля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной органами исполнительной власти Приморского края оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем и карту «болей» (при наличии проблемы)

1	2	3	4	5
	оказывающих услуги или предоставляющих сервисы			
6.15.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов, выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии); рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом	7 июля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в органах исполнительной власти Приморского края, включающий выявленные проблемы и карту «болей» (при наличии проблемы), в рамках процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии), рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.16.	Формирование перечня услуг (сервисов), 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	21 июля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о формировании органами исполнительной власти Приморского края перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.17.	Формирование перечня процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества	21 июля 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о формировании органами исполнительной власти Приморского края перечней процессов, подлежащих

1	2	3	4	5
	предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, во всех органах исполнительной власти Приморского края в рамках: предоставления мер государственной поддержки (при наличии); рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом			реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: предоставления мер государственной поддержки (при наличии), рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.18.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	11 августа 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.19.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) во всех органах исполнительной власти Приморского края по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии); рассмотрения обращений и запросов; взаимодействия с внутренним клиентом	11 августа 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: предоставления мер государственной поддержки (при наличии), рассмотрения обращений и запросов, взаимодействия с внутренним клиентом
6.20.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблемы и формирование карты «болей» (при наличии проблемы) в рамках сбора и анализа обратной связи с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных	7 октября 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о проведенной органами исполнительной власти Приморского края оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем и карту «болей» (при

1	2	3	4	5
	услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы			наличии проблемы)
6.21.	Формирование перечня услуг (сервисов), 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 во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	21 октября 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет о формировании органами исполнительной власти Приморского края перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.22.	Утверждение планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) во всех органах исполнительной власти Приморского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	12 ноября 2026 года	руководители органов исполнительной власти Приморского края	отчет об утверждении органами исполнительной власти Приморского края планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)