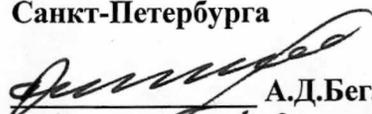


СОГЛАСОВАНО
Вице-губернатор
Санкт-Петербурга


К.Н.Звоник
« » 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Губернатор
Санкт-Петербурга


А.Д.Беглов
«17» 06 2025 г.

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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Утверждена организационная модель внедрения стандартов клиентоцентричности Санкт-Петербурга	10 июня 2025 г.	Вице-губернатор Санкт-Петербурга Звоник К.Н.; КИС	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Санкт-Петербурге с учетом необходимости внедрения Стандартов внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях
1.2.	В ИОГВ актуализированы сведения об ответственных за внедрение клиентоцентричности	30 апреля 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ	Сформирован реестр ответственных за внедрение (повышение) уровня зрелости клиентоцентричности в соответствии с приказами ИОГВ о назначении ответственных лиц
1.3.	Определены лица, ответственные за внесение сведений, отчетной документации, согласующие внесенные сведения	30 апреля 2025 г. Выполнено	КИС	Сформирован реестр ответственных лиц в Санкт-Петербурге за внесение

¹ При наличии технической возможности информация о выполнении мероприятий вносится в подсистему «Среда поддержки клиентоцентричного государства» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
	в подсистему «Среда поддержки клиентоцентричного государства» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ССП) в рамках федерального проекта «Государство для людей» в Санкт-Петербурге			сведений/отчетной документации в ССП
1.4.	В ИОГВ определены лица, ответственные за внесение сведений (отчетной документации) и согласующие, внесенные сведения в ССП в рамках федерального проекта «Государство для людей»	30 апреля 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ	Сформирован реестр ответственных лиц в ИОГВ за внесение сведений/отчетной документации в ССП
1.5.	Назначено ответственное лицо за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность МО	18 апреля 2025 г. Выполнено	КИС	Утвержден приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении ответственного лица за внедрение клиентоцентричности в МО
1.6.	Обеспечено получение оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности не ниже 50 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Санкт-Петербурге	15 декабря 2025 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о достижении уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Санкт-Петербурге не ниже 50%
1.7.	Обеспечено получение оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности не ниже 60 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Санкт-Петербурге	15 декабря 2026 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о достижении уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Санкт-Петербурге не ниже 60%

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
1.8.	ИОГВ проведен реинжиниринг 40 % процессов (накопительным итогом с 2024 года) в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов	30 декабря 2025 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о реинжиниринге 40 % процессов
1.9.	ИОГВ проведен реинжиниринг 70 % процессов (накопительным итогом с 2024 года) в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов	30 декабря 2026 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о реинжиниринге 70 % процессов
2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Региональные жизненные ситуации, реализованные в 2024 году			
2.1.1.	Проведена оценка региональных жизненных ситуаций, реализованных в 2024 году, на соответствие Стандарту жизненной ситуации (далее – Стандарт ЖС)	30 апреля 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Направлено письмо в Аналитический центр о проведенной оценке региональных жизненных ситуаций, с приложением заполненных форм Стандарта ЖС и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации
2.1.2.	Осуществлен сбор обратной связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситуации Санкт-Петербурга, реализованной в 2024 году	30 июня 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о результатах сбора обратной связи по каждой региональной жизненной ситуации Санкт-Петербурга, реализованной в 2024 году

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
2.1.3.	Сформированы и утверждены «дорожные карты» по развитию региональных жизненных ситуаций Санкт-Петербурга, реализованных в 2024 году ²	15 июля 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Утверждены «дорожные карты» по развитию региональных жизненных ситуаций
2.2.	Региональные жизненные ситуации, реализуемые в 2024-2025 годах			
2.2.1.	Проведена оценка региональных жизненных ситуаций, реализуемых в 2024-2025 годах, на соответствие Стандарту ЖС	30 апреля 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Направлено письмо в Аналитический центр о проведенной оценке региональных жизненных ситуаций, с приложением заполненных форм Стандарта ЖС и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации
2.2.2.	Внесены изменения в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Санкт-Петербурга, реализуемых в 2024-2025 годах ³	15 июля 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Утверждены «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций с внесенными изменениями
2.2.3.	Региональные жизненные ситуации, предусмотренные разделами 2.1. и 2.2. Плана реализованы и соответствуют Стандарту ЖС	01 декабря 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Направлено письмо в Аналитический центр о завершении реализации региональных жизненных ситуаций субъекта Российской Федерации с приложением заполненных форм

² В случае, если жизненные ситуации по результатам самопроверки не соответствуют Стандарту ЖС или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со Стандартом ЖС, а также по результатам сбора обратной связи от клиентов

³ Если по результатам предварительной самопроверки жизненные ситуации не соответствуют Стандарту ЖС или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со Стандартом ЖС

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
				Стандарта ЖС и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации
2.3.	Разработка новых региональных жизненных ситуаций Санкт-Петербурга (далее – новые ЖС)			
2.3.1.	Сформированы и утверждены образы целевых состояний новых ЖС	31 июля 2025 г.	Вице-губернатор Санкт-Петербурга Звоник К.Н.; КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Утверждены приказом (распоряжением, протоколом рабочей группы, иным ненормативным правовым актом) образы целевых состояний новых ЖС
2.3.2.	Сформированы и утверждены «дорожные карты» по реализации новых ЖС	31 июля 2025 г.	Вице-губернатор Санкт-Петербурга Звоник К.Н.; КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Утверждены приказом (распоряжением, протоколом рабочей группы, иным ненормативным правовым актом) «дорожные карты» по реализации новых ЖС
2.3.3.	Реализованы целевые состояния (далее – ОЦС-1) новых ЖС	15 декабря 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о реализации ОЦС-1 новых ЖС

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
2.3.4.	Реализованы целевые состояния (далее – ОЦС-2) новых ЖС	15 декабря 2026 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о реализации ОЦС-2 новых ЖС
3.	Блок по проведению исследований в Лаборатории пользовательского тестирования			
3.1.- 3.7.	Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года	25 июня 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Направлено письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, заполненный по форме Аналитического центра
25 сентября 2025 г.				
25 декабря 2025 г.				
25 марта 2026 г.				
25 июня 2026 г.				
25 сентября 2026 г.				
25 декабря 2026 г.				
4.	Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в ИОГВ			
4.1.- 4.2.	Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект в рамках поддерживающей коммуникации (по мере появления информационных поводов по теме)	16 мая 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ	Подготовлен медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период 6 (шесть) месяцев
16 февраля 2026 г.				

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
4.3.- 4.4.	Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов органов исполнительной власти Санкт-Петербурга. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта - https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее 6 (шесть) месяцев)	16 мая 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов ИОГВ
		02 февраля 2026 г.		
4.5.- 4.6.	Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности	20 мая 2025 г. Выполнено	КИС; КПВСМИ; ИОГВ	Подготовлен отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
		30 марта 2026 г.		
4.7.- 4.8.	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 ноября 2025 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании
		20 ноября 2026 г.		

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
5.	Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях Санкт-Петербурга			
5.1.	Общеорганизационные мероприятия			
5.1.1.	Определен перечень МО, участвующих в мероприятиях по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО, в том числе и оптимизации 5 (пяти) муниципальных услуг ⁴	18 апреля 2025 г. Выполнено	КИС; КТР; Совет муниципальных образований Санкт-Петербурга	Утвержден протоколом рабочего совещания перечень МО, участвующих в мероприятиях по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО, в том числе и оптимизации 5 (пяти) муниципальных услуг
5.1.2.	Определены лица, ответственные за внедрение клиентоцентричности в МО	06 мая 2025 г. Выполнено	Главы МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Назначены приказом (распоряжением, иным ненормативным правовым актом) ответственные лица за внедрение клиентоцентричности в МО
5.1.3.	Подготовлена программа обучения по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО	30 июня 2025 г.	КИС	Подготовлена программа обучения по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО
5.1.4.	Разработан план-график проведения обучения по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО (далее – план-график)	14 июля 2025 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен план-график

⁴ В отношении типовых муниципальных услуг, включенных в перечень, утвержденный протоколом заседания межведомственной рабочей группы от 26.09.2024 № 124-АХ. Перечень типовых муниципальных услуг для доработки в Санкт-Петербурге определен в соответствии с распределением услуг согласно Протокола МРГ от 13.03.2025 № 26-АХ

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
5.1.5.	Проведено обучение по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО в соответствии с планом-графиком	19 декабря 2025 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о проведенном обучении по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность МО
5.1.6.	Разработан типовой порядок ведения реестров межведомственных и внутриведомственных процессов для МО	23 апреля 2025 г. Выполнено	КИС	Разработан типовой порядок ведения реестров межведомственных и внутриведомственных процессов для МО
5.1.7.	В МО утверждены порядки ведения реестров межведомственных и внутриведомственных процессов, разработанные на основании типового порядка ведения реестров межведомственных и внутриведомственных процессов для МО	06 мая 2025 г. Выполнено	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Утверждены порядки ведения реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в МО
5.1.8.	Разработан типовой реестр межведомственных и внутриведомственных процессов для МО	23 апреля 2025 г. Выполнено	КИС	Разработан типовой реестр межведомственных и внутриведомственных процессов для МО

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
5.1.9.	В МО обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов	06 мая 2025 г. Выполнено	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Утверждены реестры межведомственных и внутриведомственных процессов в МО
5.1.10.	Разработан типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для МО	25 апреля 2025 г. Выполнено	КИС	Разработан типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для МО
5.1.11.	В МО утверждены порядки регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанные на основании типового порядка ведения реестра процессов для МО	06 мая 2025 г. Выполнено	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Утверждены порядки регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для МО
5.2.	Блок по внедрению клиентоцентричности			
5.2.1.	В МО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей»	30 мая 2025 г. Выполнено	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
5.2.2.	В МО сформированы перечни процессов предоставления муниципальных услуг, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов	06 июня 2025 г. Выполнено	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о формировании МО перечней процессов предоставления муниципальных услуг, подлежащих реинжинирингу
5.2.3.	В МО утверждены планы по реинжинирингу процессов предоставления муниципальных услуг в составе «дорожных карт» по доработке типовых муниципальных услуг, утвержденных по результату исполнения пункта 5.3.2. Плана	16 июня 2025 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Утверждены «дорожные карты» по доработке типовых муниципальных услуг
5.2.4.	В МО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей»	07 июня 2026 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в МО, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей»

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
5.2.5.	В МО сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов	21 октября 2026 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о формировании МО перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
5.2.6.	В МО утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	12 ноября 2026 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет об утверждении МО планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
5.3.	Блок по доработке типовых муниципальных услуг			
5.3.1.	В МО проведена оценка соответствия муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием, описаниям целевых состояний типовых муниципальных услуг	25 июня 2025 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о проведенной оценке соответствия муниципальных услуг, предоставляемых МО, описаниям целевых состояний типовых муниципальных услуг

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
5.3.2.	В МО утверждены «дорожные карты» по доработке типовых муниципальных услуг	06 июня 2025 г. Выполнено	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Утверждены «дорожные карты» по доработке типовых муниципальных услуг
5.3.3.	Утверждены планы-графики сертификации типовых муниципальных услуг	10 июля 2025 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Утверждены планы-графики сертификации типовых муниципальных услуг
5.3.4. - 5.3.5.	Завершена оптимизации типовых муниципальных услуг	01 октября 2025 г. 01 декабря 2026 г.	КИС; Главы МО / Главы местной администрации МО (в соответствии с пунктом 5.1.1 Плана)	Подготовлен отчет о соответствии муниципальных услуг, предоставляемых МО, описаниям целевых состояний типовых муниципальных услуг и моделям типовых муниципальных услуг

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
6.	Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в ИОГВ			
6.1.	Общеорганизационные мероприятия			
6.1.1.	<p>Разработан типовой порядок регулярного сбора обратной связи внешних и внутренних клиентов ИОГВ, с учетом рекомендаций, установленных правилам проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утверждены приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001 (далее – Правила мониторинга)</p>	<p>30 мая 2025 г. Выполнено</p>	<p>КИС; ИОГВ</p>	<p>Подготовлен типовой порядок регулярного сбора обратной связи внешних и внутренних клиентов ИОГВ</p>
6.1.2.	<p>В ИОГВ утвержден порядок регулярного сбора обратной связи внешних и внутренних клиентов ИОГВ, подготовленный по результату выполнения п. 6.1.1. Плана (внесены изменения в действующий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи, учетом рекомендаций, установленных Правилами мониторинга)</p>	<p>20 июня 2025 г.</p>	<p>КИС; ИОГВ</p>	<p>Подготовлен отчет об утверждении ИОГВ порядка регулярного сбора обратной связи внешних и внутренних клиентов ИОГВ (внесении изменения в действующий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи, с учетом рекомендаций, установленных Правилами мониторинга)</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
6.2.	Доработка государственных услуг ИОГВ, не соответствующих Стандарту реализации услуги⁵			
6.2.1.	В ИОГВ проведена оценка государственных услуг на соответствие Стандарту реализации услуги	09 июня 2025 г. Выполнено	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о проведении оценки государственных услуг
6.2.2.	Разработаны описания целевых состояний по государственным услугам, не соответствующим Стандарту реализации услуги, на основании единого образа описания целевого состояния государственной услуги	29 августа 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о разработке описаний целевых состояний по государственным услугам
6.2.3.	В ИОГВ утверждены «дорожные карты» (планы мероприятий) по доработке государственных услуг, не соответствующих Стандарту реализации услуги	30 сентября 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет об утверждении «дорожных карт» по доработке государственных услуг
6.2.4.	В ИОГВ завершена оптимизация государственных услуг, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	22 декабря 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о результатах оптимизации государственных услуг

⁵ Выполнение мероприятия предусмотрено пунктом 5 Протокола заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 30.01.2025 № 4-АХ

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
6.3.	Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг			
6.3.1.- 6.3.6.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением государственных услуг, учетом рекомендаций, установленных Правилами мониторинга	07 июля 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о проведении ИОГВ оценки удовлетворенности клиентов предоставлением государственных услуг, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей»
07 октября 2025 г.				
11 января 2026 г.				
07 апреля 2026 г.				
07 июля 2026 г.				
07 октября 2026 г.				
6.3.7.- 6.3.12.	В ИОГВ сформирован перечень процессов государственных услуг, которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов	21 июля 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет о формировании ИОГВ перечня процессов государственных услуг, подлежащих реинжинирингу
21 октября 2025 г.				
21 января 2026 г.				
21 апреля 2026 г.				
21 июля 2026 г.				
21 октября 2026 г.				
6.3.13.- 6.3.18.	В ИОГВ утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг	11 августа 2025 г.	КИС; ИОГВ, предоставляющие государственные услуги	Подготовлен отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг
12 ноября 2025 г.				
11 февраля 2026 г.				
12 мая 2026 г.				
11 августа 2026 г.				
12 ноября 2026 г.				

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
6.4.	Реинжиниринг процессов «предоставления мер государственной поддержки», «рассмотрения обращений и запросов», «взаимодействия с внутренним клиентом»			
6.4.1.- 6.4.2.	В ИОГВ в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, с учетом рекомендаций, установленных Правилами мониторинга	07 июля 2025 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о проведении ИОГВ оценки удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей», в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренних клиентов
		07 июля 2026 г.		
6.4.3.- 6.4.4.	В ИОГВ сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов	21 июля 2025 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет о формировании ИОГВ перечней процессов, подлежащих реинжинирингу, в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренних клиентов
		21 июля 2026 г.		
6.4.5.- 6.4.6	В ИОГВ утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов	11 августа 2025 г.	КИС; ИОГВ	Подготовлен отчет об утверждении ИОГВ планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов:

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат ¹
1	2	3	4	5
		11 августа 2026 г.		<ul style="list-style-type: none"> - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренних клиентов

Приложение: планы мероприятий (дорожные карты) исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга на 334 л. в 1 экз.

Принятые сокращения:

Аналитический центр – Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации;

ИОГВ – исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга;

КИС – Комитет по информатизации и связи;

КПВСМИ – Комитет по печати и взаимодействию со средствами массовой информации;

КТР – Комитет территориального развития Санкт-Петербурга;

МО – органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга.