



РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.07.2025

г.Казань

БОЕРЫК

№ 1558-р

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Республике Татарстан на 2025 – 2026 годы (далее – республиканский план мероприятий).

2. Определить Министерство экономики Республики Татарстан ответственным за координацию и контроль повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в деятельность республиканских органов исполнительной власти и муниципальных образований Республики Татарстан.

3. Республиканским органам исполнительной власти в срок не более трех рабочих дней со дня согласования автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр) в подсистеме среды поддержки клиентоцентричного государства федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – подсистема) проекта ведомственного плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025 – 2026 годы обеспечить его утверждение и дальнейшую реализацию, а также реализацию республиканского плана мероприятий.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан в срок не более трех рабочих дней со дня согласования Аналитическим центром в подсистеме проекта муниципального плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандарта клиентоцентричности на 2025 – 2026 годы обеспечить его утверждение и дальнейшую реализацию, а также реализацию республиканского плана мероприятий.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден
распоряжением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 12.07. 2025 № 1558-р

План мероприятий («дорожная карта»)
по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
в Республике Татарстан на 2025 – 2026 годы

№ п/п	Мероприятие	Срок реали- зации	Ответственный	Результат
1	2	3	4	5
1.	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 типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований Республики Татарстан	31.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан	типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований Республики Татарстан

1	2	3	4	5
1.2.	Достижение Республикой Татарстан оценки не ниже 50 процентов по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15.12.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о достижении оценки не ниже 50 процентов по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.3.	Достижение Республикой Татарстан оценки не ниже 60 процентов по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	15.12.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о достижении оценки не ниже 60 процентов по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
1.4.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти реинжиниринга 40 процентов (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов республиканских органов исполнительной власти	30.12.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о реинжиниринге республиканскими органами исполнительной власти 40 процентов процессов в рамках всех групп процессов
1.5.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти реинжиниринга 70 процентов (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных	30.12.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о реинжиниринге республиканскими органами исполнительной власти 70 процентов процессов в рамках всех групп процессов

1	2	3	4	5
	межведомственных и внутри- ведомственных процессов рес- публиканских органов испол- нительной власти			
2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Осуществление сбора обратной связи от клиентов по каждой региональной жизненной ситу- ации Республики Татарстан, реализованной в 2024 году	15.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство земельных и имущественных отноше- ний Республики Татар- стан, Министерство эколо- гии и природных ресурсов Республики Татарстан, Министерство труда, заня- тости и социальной за- щиты Республики Татар- стан	отчет о результатах сбора обратной связи по каждой региональной жизненной ситуа- ции Республики Татарстан, реализованной в 2024 году
2.2.	Формирование и утверждение «дорожных карт» по развитию региональных жизненных си- туаций Республики Татарстан, реализованных в 2024 году (в случае если жизненные ситу- ации по результатам самопро- верки не соответствуют «Стан- дарту жизненной ситуации» или есть необходимость их до- работки для достижения более высокой оценки в соответствии	15.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство земельных и имущественных отноше- ний Республики Татар- стан, Министерство эколо- гии и природных ресурсов Республики Татарстан, Министерство труда, заня- тости и социальной за- щиты Республики Татар- стан	отчет об утверждении «дорожных карт» по развитию региональных жизненных ситуа- ций Республики Татарстан

1	2	3	4	5
	со «Стандартом жизненной ситуации», а также по результатам сбора обратной связи от клиентов)			
2.3.	Внесение изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Республики Татарстан, реализуемых в 2024 – 2025 годах (в случае если по результатам предварительной самопроверки жизненные ситуации не соответствуют «Стандарту жизненной ситуации» или есть необходимость их доработки для достижения более высокой оценки в соответствии со «Стандартом жизненной ситуации»)	15.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан, Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан	отчет о внесении изменений в «дорожные карты» по реализации региональных жизненных ситуаций Республики Татарстан
2.4.	Региональные жизненные ситуации Республики Татарстан реализованы и соответствуют «Стандарту жизненной ситуации»	01.12.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан, Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан,	письмо в автономную некоммерческую организацию «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр) о завершении реализации региональных жизненных ситуаций Республики Татарстан с приложением заполненных форм «Стандарта жизненной ситуации» и подтверждающих

1	2	3	4	5
			Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан	документов по каждой жизненной ситуации
3.	Блок по проведению исследований в лабораториях пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами			
3.1.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	18.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, заполненный по форме Аналитического центра

1	2	3	4	5
3.2.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25.09.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, заполненный по форме Аналитического центра
3.3.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться)	25.12.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, заполненный по форме Аналитического центра

1	2	3	4	5
	с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года			
3.4.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25.03.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, 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	25.06.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, заполненный по форме Аналитического центра

1	2	3	4	5
	услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года			
3.6.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года	25.09.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, заполненный по форме Аналитического центра
3.7.	Направление в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользователь-	25.12.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы	письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов

1	2	3	4	5
	ского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечня новых государственных услуг (сервисов) республиканских органов исполнительной власти, которые начали предоставляться (использоваться) с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться (использоваться) до 15 ноября отчетного года		исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	исполнительной власти, заполненный по форме Аналитического центра
4.	Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в республиканских органах исполнительной власти			
4.1.	Формирование рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Республике Татарстан	02.02.2026	Министерство экономики Республики Татарстан	распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан о создании рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Республике Татарстан
4.2.	Утверждение акта о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности республиканских органов исполнительной власти в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающего в том числе удобное	02.02.2026	Министерство экономики Республики Татарстан	приказ об утверждении порядка применения фирменного стиля клиентоцентричности, содержащий в том числе требование по обеспечению удобного хранения и предоставлению быстрого доступа к материалам

1	2	3	4	5
	хранение и быстрый доступ к материалам в фирменном стиле клиентоцентричности для республиканских органов исполнительной власти			
4.3.	Проведение сегментации целевой аудитории, формирование портретов внешнего и внутреннего клиента	27.02.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	отчет о проведенной сегментации целевой аудитории и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента
4.4.	Проведение анализа и осуществление сбора информации о доступных коммуникационных каналах. Определение приоритетных направлений по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее трех различных медиаканалов)	27.02.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информаци-	отчет о проведенном анализе, доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности

1	2	3	4	5
			онных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	
4.5.	Создание медиаплана информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	16.03.2026	Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	медиаплан информационной кампании на рекомендуемый период шесть месяцев
4.6.	Размещение баннера проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов республиканских	02.02.2026	Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи	отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов республиканских органов исполнительной власти

1	2	3	4	5
	органов исполнительной власти. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта – https://государстводлялюдей.рф (на рекомендуемый срок не менее шесть месяцев)		Республики Татарстан	
4.7.	Создание первичного текстового контента, разработка контент-планов или планов-графиков для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект	30.03.2026	Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	описание первичного текстового контента, контент-планы, планы-графики для коммуникационных каналов
4.8.	Создание носителя фирменного стиля клиентоцентричности (макеты) согласно утвер-	30.03.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство	материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности

1	2	3	4	5
	жденному медиаплану информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект		труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	
4.9.	Запуск информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	30.03.2026	Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Рес-	отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану

1	2	3	4	5
			публики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	
4.10.	Размещение материалов с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	01.06.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.11.	Проведение количественного и качественного анализа размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участии в проекте, проекте	01.06.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи	отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании

1	2	3	4	5
			Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	
4.12.	Размещение материалов с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану	03.08.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану
4.13.	Проведение аудита бренда проекта в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте, полноты представленной информации, удобства считывания по результатам взаимодействия с коммуникационными	02.11.2026	Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного	отчет с результатами проведенной оценки по итогам реализации медиаплана информационной кампании

1	2	3	4	5
	материалами		управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	
4.14.	Формирование сводного отчета по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании и переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме)	20.11.2026	Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», Министерство образования и науки Республики Татарстан, Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерство спорта Республики Татарстан, Министерство здравоохранения Республики Татарстан	отчет с результатами размещенных материалов в рамках проведенной информационной кампании

1	2	3	4	5
5.	Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях Республики Татарстан			
5.1.	Формирование перечня ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях Республики Татарстан	25.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан	перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях Республики Татарстан
5.2.	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 Республики Татарстан	31.07.2025	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования г.Набережные Челны, исполнительный комитет Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в муниципальных образованиях Республики Татарстан
5.3.	Утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов	31.07.2025	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования г.Набережные Челны, исполнительный комитет	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальных образованиях Республики Татарстан

1	2	3	4	5
			Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	
5.4.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведение оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявление проблем (при наличии) и формирование карт «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	07.10.2025	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования г.Набережные Челны, исполнительный комитет Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в муниципальных образованиях Республики Татарстан, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей»
5.5.	Формирование перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом	21.10.2025	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования г.Набережные Челны, ис-	отчет о формировании органами местного самоуправления Республики Татарстан перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

1	2	3	4	5
	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		полнительный комитет Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	
5.6.	Утверждение плана по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	12.11.2025	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования г.Набережные Челны, исполнительный комитет Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	отчет об утверждении органами местного самоуправления Республики Татарстан планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
5.7.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют описанию целевых состояний	01.12.2025	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг описанию целевых состояний

1	2	3	4	5
			г.Набережные Челны, исполнительный комитет Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	
5.8.	Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют описанию целевых состояний	01.12.2026	исполнительный комитет муниципального образования г.Казани, исполнительный комитет муниципального образования г.Набережные Челны, исполнительный комитет Альметьевского муниципального района Республики Татарстан, исполнительный комитет Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг описанию целевых состояний
6.	Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в республиканских органах исполнительной власти			
6.1.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа	21.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы	отчет о проведенной республиканскими органами исполнительной власти оценке удовлетворенности клиентов предоставле-

1	2	3	4	5
	обратной связи оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблем (при наличии) и формирование карт «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности		исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	нием услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.2.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, перечня 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	21.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

1	2	3	4	5
	в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
6.3.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.08.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.4.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблем (при наличии) и формирование карт «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	07.10.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о проведенной республиканскими органами исполнительной власти оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

1	2	3	4	5
6.5.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21.10.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.6.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.11.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.7.	Завершение оптимизации государственных услуг республиканскими органами исполнительной власти, не соответ-	22.12.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти,	отчет о результатах оптимизации услуг республиканскими органами исполнительной власти, не соответствующих Стандарту реализации услуги

1	2	3	4	5
	ствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг		предоставляющие государственные услуги	
6.8.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблем (при наличии) и формирование карт «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	11.01.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о проведенной республиканскими органами исполнительной власти оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.9.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам	21.01.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

1	2	3	4	5
	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			
6.10.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.02.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.11.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблем (при наличии) и формирование карт «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления	07.04.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о проведенной республиканскими органами исполнительной власти оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

1	2	3	4	5
	и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
6.12.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21.04.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.13.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.05.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу услуг (сервисов)

1	2	3	4	5
6.14.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблем (при наличии) и формирование карты «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	07.07.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о проведенной республиканскими органами исполнительной власти оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
6.15.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества	21.07.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов

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			
6.16.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	11.08.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.17.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявление проблем (при наличии) и формирование карты «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия	07.10.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о проведенной республиканскими органами исполнительной власти оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

1	2	3	4	5
	принципам и стандартам клиентоцентричности			
6.18.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	21.10.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
6.19.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов)	12.11.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу услуг (сервисов)
6.20.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовле-	21.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в республиканских органах исполнительной власти, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту

1	2	3	4	5
	творенности клиентов, выявление проблем (при наличии) и формирование карты «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом			«болей», в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом
6.21.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти 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	21.07.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом

1	2	3	4	5
	услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом			
6.22.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом	11.08.2025	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом
6.23.	Проведение республиканскими органами исполнительной власти в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов, выявление проблем (при наличии) и	07.07.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в республиканских органах исполнительной власти, включающий выявленные проблемы (при наличии) и карту «болей», в рамках процессов: - предоставления мер государственной

1	2	3	4	5
	формирование карты «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в рамках процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом			поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом
6.24.	Формирование республиканскими органами исполнительной власти 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	21.07.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о формировании республиканскими органами исполнительной власти перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом

1	2	3	4	5
	оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, в рамках: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом			
6.25.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти планов (внесение изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом	11.08.2026	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении республиканскими органами исполнительной власти планов по реинжинирингу процессов: - предоставления мер государственной поддержки; - рассмотрения обращений и запросов; - взаимодействия с внутренним клиентом.