

ПРОТОКОЛ № 2
заочного заседания рабочей группы по внедрению принципов
и стандартов клиентоцентричности в городе Красноярске
(далее – рабочая группа)

г. Красноярск

«29» 06 2026

Председатель: Вернер Валентин Валерьевич – заместитель Главы города Красноярска, руководитель рабочей группы.

Повестка заседания:

1. Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в органах администрации города Красноярска.

2. Об организации работы во исполнение распоряжения администрации города Красноярска от 01.06.2026 № 157-р «Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи в администрации города Красноярска с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. О ходе работы по реализации описаний целевых состояний пилотных типовых муниципальных услуг (далее – ТМУ) согласно утвержденным описаниям целевых состояний, разработанных АНО «Аналитический центр при Правительстве РФ» (с учетом требований стандартов клиентоцентричности).

РЕШИЛИ:

1.1. Одобрить локальные нормативные акты о создании организационной модели внедрения клиентоцентричности в органах администрации города Красноярска. Органам, не утвердившим указанные документы, обеспечить их утверждение.

Ответственные: заместители руководителей органов администрации города, ответственные за внедрение стандартов клиентоцентричности, не представившие соответствующую информацию (администрация Свердловского района, главное управление молодежной политики, департамент дорожной инфраструктуры и транспорта, департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, управление социальной защиты населения).

Срок: 10.07.2026.

1.2. Обеспечить деятельность созданных в органах администрации города рабочих групп с целью реализации Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности муниципального образования городской округ город Красноярск на 2026 год.

Ответственные: заместители руководителей органов администрации города, ответственные за внедрение стандартов клиентоцентричности.

Срок: постоянно.

2.1. Определить ответственных сотрудников органов администрации города с целью предоставления прав доступа в систему платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС). Информацию (ФИО, должность, тел., адрес электронной почты) направить на адрес электронной почты: ilinihl@admkrsk.ru.

Ответственные: заместители руководителей органов администрации города, ответственные за внедрение стандартов клиентоцентричности.

Срок: 01.07.2026.

2.2. Разместить в ПОС опросные листы (анкеты) с целью анкетирования внешних клиентов по вопросу удовлетворенности деятельностью органов администрации города по направлениям деятельности (в разрезе муниципальных услуг, мер поддержки и исполняемых функций) согласно Порядку сбора и анализа обратной связи исполнительными органами Красноярского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Красноярского края (по форме согласно Приложению № 1 к настоящему протоколу). Размещение анкет в ПОС производится в соответствии с разделом 11 «Методических материалов для подготовки пользователей по работе с системой ПОС», разработанных министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ (Приложение № 2, стр. 130 – 146).

Ответственные: должностные лица в органах администрации города, наделенные правами для работы с ПОС.

Срок: до 10.07.2026 – органы администрации города; до 20.07.2026 – департамент муниципального имущества и земельных отношений (далее – ДМИиЗО, в связи с большим объемом работ).

2.3. Разработать раздел «Обратная связь», разместить на главной странице официального сайта администрации города Красноярска (далее – Сайт) с целью оценки уровня удовлетворенности граждан работой органов администрации города по принципу «одного окна»; обеспечить размещение опроса в разделе «Виртуальная приемная» Сайта в части обращения граждан.

Ответственные: управление информатизации и связи, департамент экономической политики и инвестиционного развития (далее – ДЭПиИР), департамент информационной политики (по компетенции).

Срок: не позднее 10.08.2026.

2.4. Для обеспечения работы раздела «Обратная связь» на Сайте направить в адрес ДЭПиИР активные ссылки (с соответствующими наименованиями) на опросные листы (анкеты), размещенные в ПОС во исполнение п. 2.2. настоящего протокола (по форме согласно Приложению № 3).

Ответственные: органы администрации города.

Срок: до 17.07.2026 – органы администрации города; до 27.07.2026 – ДМИиЗО.

2.5. Для получения релевантной обратной связи посредством ПОС обеспечить размещение активных ссылок (QR-кодов) на опросные листы (анкеты) на Сайте, на официальных страницах социальных сетей и сайтах органов администрации города в разделах предоставления муниципальных услуг (мер поддержки и пр.); а также в ответах органов администрации города в адрес граждан, представителей бизнес-сообщества по всем направлениям деятельности в соответствии с темой запроса (обращения).

Ответственные: управление информатизации и связи, органы администрации города (по компетенции).

Срок: до 20.07.2026 – органы администрации города; до 30.07.2026 – ДМИиЗО.

2.6. Обеспечить информирование внешних клиентов о возможности оставить обратную связь в ПОС о работе органов администрации города, в том числе в средствах массовой информации.

Ответственные: департамент информационной политики, органы администрации города (по компетенции).

Срок: постоянно (с момента исполнения п. 2.5.).

2.7. Организовать работу по анализу обратной связи по всем направлениям деятельности органов администрации города с целью подготовки планов мероприятий по реинжинирингу процессов (при наличии отрицательной обратной связи). Информацию об итогах проведенной работы направлять в ДЭПиИР в формате XLSX, генерируемом ПОС.

Ответственные: органы администрации города.

Сроки: ежеквартально, начиная с 01.10.2026.

2.8. Обеспечить сбор обратной связи по всем направлениям деятельности органов администрации города во всех точках взаимодействия с внешним клиентом во исполнение п. 2.7. План мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности муниципального образования городской округ город Красноярск на 2026 год.

Ответственные: органы администрации города.

Сроки: постоянно.

2.9. Обеспечить: мониторинг за внедрением органами администрации города системы обратной связи в ПОС и иных точках взаимодействия с внешним клиентом; ее последующим анализом; подготовку рекомендаций по разработке органами администрации города планов мероприятий по реинжинирингу процессов (при наличии отрицательной обратной связи).

Ответственный: ДЭПиИР.

Сроки: мониторинг – постоянно; подготовка рекомендаций – ежеквартально, начиная с 01.10.2026.

3.1. В рамках исполнения решений, принятых 19.06.2026 на очном заседании, проведенном ДЭПиИР по вопросу о ходе доработки пилотных ТМУ до описаний целевых состояний:

- предусмотреть в административном регламенте ТМУ «Предоставление сведений, документов и материалов, содержащихся в государственных информационных системах обеспечения градостроительной деятельности»

возможность сокращения срока ее оказания до 12 рабочих дней в случае направления клиентом заявления на предоставление ТМУ и получения им результата оказания ТМУ в электронном виде;

- предусмотреть в административном регламенте ТМУ «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства» возможность публикации объявления о проведении публичных слушаний на официальном сайте газеты «Городские новости» с целью сокращения общего срока ее оказания;

- рассмотреть возможность оптимизации межведомственного взаимодействия органов администрации города при получении информации из государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности.

Ответственные: департамент градостроительства, управление архитектуры, ДМИиЗО (по компетенции); мониторинг - ДЭПиИР.

Сроки: не позднее 01.09.2026.

Заместитель Главы города,
руководитель рабочей группы



В.В. Вернер

Секретарь
рабочей группы



В.В. Обьедков