



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

« 26 » 01 2026

№ 33

О внедрении принципов  
и стандартов клиентоцентричности  
в муниципальном образовании  
городской округ Сургут  
Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры

В соответствии с приказом Департамента экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.11.2025 № 261 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на период 2025 – 2026 годов», Уставом муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Определить ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры заместителя Главы города Малыхина Виталия Викторовича.

2. Создать рабочую группу по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Утвердить:

- организационную модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры согласно приложению 1;

- положение о рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры согласно приложению 2;

- состав рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры согласно приложению 3.

4. Комитету информационной политики обнародовать (разместить) настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru).

5. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» обнародовать (разместить) настоящее распоряжение в сетевом издании «Официальные документы города Сургута»: [DOCSURGUT.RU](http://DOCSURGUT.RU).

6. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его издания.

7. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу внутренней и молодёжной политики.

Глава города

М.Н. Слепов

Приложение 1  
к распоряжению  
Администрации города  
от 26.01.2026 № 33

Организационная модель  
внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности  
в муниципальном образовании городской округ Сургут  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

1. Организационная модель определяет перечень участников внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Администрации города, ее структурных подразделениях и муниципальных учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги, сервисы, меры социальной поддержки.

2. Заместитель Главы города, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

- контролирует процесс внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- дает поручения рабочей группе и уполномоченному структурному подразделению по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Рабочая группа по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – рабочая группа) является коллегиальным органом и осуществляет свою деятельность в соответствии с положением о рабочей группе, утвержденным муниципальным правовым актом.

4. Уполномоченным подразделением по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры является муниципальное казенное учреждение «Наш город» (далее – уполномоченное учреждение), которое:

- обеспечивает методологическое сопровождение внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- координирует работу по реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности;

- обеспечивает деятельность рабочей группы;

- осуществляет подготовку предложений по реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности;

- разрабатывает план мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – план мероприятий) и осуществляет подготовку проектов муниципальных правовых актов об его утверждении и внесении в него изменений;

- проводит мониторинг удовлетворенности муниципальными услугами, сервисами, мерами социальной поддержки, организует сбор, обработку и анализ обратной связи от внешних и внутренних клиентов.

5. Структурные подразделения Администрации города, муниципальные учреждения:

- непосредственно реализуют мероприятия плана мероприятий в рамках своей компетенции;

- вносят предложения по реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, в том числе по внесению изменений в план мероприятий;

- обеспечивают исполнение решений рабочей группы;

- своевременно формируют и направляют в уполномоченное учреждение отчеты о реализации плана мероприятий для рассмотрения на заседании рабочей группы.

6. Управление кадров и муниципальной службы Администрации города:

- непосредственно реализует мероприятия по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

- формирует и направляет отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в части кадровых процессов Администрации города на рассмотрение рабочей группы.

Приложение 2  
к распоряжению  
Администрации города  
от 26.01.2026 № 33

Положение  
о рабочей группе по внедрению принципов и стандартов  
клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ  
Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Раздел I. Общие положения

1. Рабочая группа по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры является совещательным органом при Администрации города.

2. Рабочая группа создана в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р.

3. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Сургута, настоящим положением.

4. Решения рабочей группы имеют рекомендательный характер.

Раздел II. Функции рабочей группы

1. Разработка предложений по формированию и актуализации плана мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – план мероприятий).

2. Обеспечение контроля за реализацией плана мероприятий.

3. Принятие решений по результатам мониторинга реализации плана мероприятий.

4. Ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, представленной в установленном порядке структурными подразделениями Администрации города, муниципальными учреждениями.

5. Разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности во внутренних и внешних процессах деятельности структурных подразделений Администрации города, муниципальных учреждений.

6. Выработка инициативных предложений о внесении изменений в законодательство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в целях обеспечения внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

7. Обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

8. Выработка и принятие иных решений для достижения целей создания рабочей группы.

### Раздел III. Полномочия рабочей группы

1. Рассматривать на своих заседаниях вопросы, отнесенные к компетенции рабочей группы.

2. Запрашивать в структурных подразделениях Администрации города, муниципальных учреждениях документы и необходимую информацию по вопросам, относящимся к компетенции рабочей группы.

3. Приглашать представителей структурных подразделений Администрации города, муниципальных учреждений, участие которых необходимо при рассмотрении вопросов и принятия решений, отнесенных к компетенции рабочей группы.

4. Привлекать, при необходимости, специалистов структурных подразделений Администрации города, муниципальных учреждений к подготовке решений по вопросам, входящим в компетенцию рабочей группы (по согласованию с руководителями структурных подразделений Администрации города, муниципальных учреждений).

5. Осуществлять подготовку предложений по вопросам, относящимся к компетенции рабочей группы.

6. Давать поручения структурным подразделениям Администрации города, руководителям муниципальных учреждений по вопросам, отнесенным к компетенции рабочей группы.

### Раздел IV. Организация деятельности рабочей группы

1. Председатель рабочей группы (в его отсутствие – заместитель председателя рабочей группы) осуществляет руководство деятельностью рабочей группы, председательствует на ее заседаниях, обеспечивает выполнение решений рабочей группы.

2. Заседания рабочей группы назначаются председателем рабочей группы (в его отсутствие – заместителем председателя рабочей группы) по мере поступления вопросов, требующих рассмотрения на заседании рабочей группы.

3. По решению председателя рабочей группы на заседание рабочей группы может быть приглашен руководитель структурного подразделения Администрации города, муниципального учреждения, в ведении которого находится рассматриваемый на заседании вопрос.

4. Секретарь рабочей группы извещает членов рабочей группы и приглашенных должных лиц о времени и месте проведения заседания не позднее чем за два дня до планируемой даты проведения заседания.

5. Секретарь рабочей группы участвует в заседаниях рабочей группы без права голоса.

6. Заседание рабочей группы считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины ее членов.

7. Решения рабочей группы принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов рабочей группы путем открытого голосования. При равенстве голосов голос председательствующего на заседании является решающим.

8. По решению председателя рабочей группы или его заместителя, председательствующего на заседании рабочей группы, во время ее заседания секретарем рабочей группы ведется протокол.

9. Протокол заседания рабочей группы подписывается председателем рабочей группы или его заместителем, председательствующим на заседании, и секретарем.

В протоколе указывается номер протокола, дата проведения заседания, список присутствующих на заседании членов рабочей группы, а также иных лиц, приглашенных на заседание, перечень рассматриваемых вопросов, результат рассмотрения, результат голосования.

10. Копия протокола заседания рабочей группы направляется секретарем рабочей группы всем членам рабочей группы и лицам, приглашенным на ее заседание, в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола.

11. Протоколы заседания хранятся у секретаря рабочей группы.

12. По решению председателя рабочей группы заседание рабочей группы проводится с использованием систем видео-конференц-связи.

Приложение 3  
к распоряжению  
Администрации города  
от 26.01.2026 № 33

Состав рабочей группы  
по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности  
в муниципальном образовании городской округ Сургут  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Основной состав	Резервный состав
Заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодёжной политики, председатель рабочей группы	-
Заместитель Главы города, курирующий сферу экономики, заместитель председателя рабочей группы	-
Начальник отдела по работе с клиентоцентричностью муниципального казенного учреждения «Наш город», секретарь рабочей группы	лицо, исполняющее обязанности по должности
Члены рабочей группы:	
Заместитель Главы города, курирующий социальную сферу	-
Заместитель Главы города, курирующий сферу архитектуры и градостроительства	-
Заместитель Главы города, курирующий сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления земельными ресурсами городского округа и имуществом, находящимися в муниципальной собственности	-
Заместитель Главы города, курирующий сферу обеспечения безопасности городского округа	-
Заместитель Главы города, курирующий сферу бюджета и финансов	-

Управляющий делами Администрации города	-
Начальник правового управления	заместитель начальника правового управления (в его отсутствие – начальник аналитического отдела правового управления)
Начальник управления кадров и муниципальной службы	лицо, исполняющее обязанности по должности
Директор муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города Сургута»	лицо, исполняющее обязанности по должности

Примечание: в заседании рабочей группы с правом голоса принимает участие руководитель структурного подразделения Администрации города, муниципального учреждения, к сфере деятельности которого относится вопрос, рассматриваемый на рабочей группе (или лицо, исполняющее обязанности по должности).