



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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

« 04 » 03 2026

№ 148

Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности

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. Утвердить план мероприятий («дорожную карту») муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности согласно приложению.

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

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

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты подписания.

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

Приложение  
к распоряжению  
Администрации города  
от 04.03.2026 № 148

План мероприятий («дорожная карта»)  
муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности

Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель (должность)	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия			
1.1. Утверждение единого порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов	до 27 февраля 2026 года	заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодёжной политики	муниципальный правовой акт
1.2. Утверждение порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Администрации города и ее структурных подразделениях	до 27 февраля 2026 года	заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодёжной политики	муниципальный правовой акт
1.3. Утверждение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Администрации города и ее структурных подразделениях	до 31 марта 2026 года	заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодёжной политики	муниципальный правовой акт
2. Блок по внедрению клиентоцентричности			
2.1. Проведение оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, выявление проблемы (при наличии) и формирование «карты болей» в соответствии с правилами, утвержденными приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001	31 марта 2026 года, 30 июня 2026 года, 30 сентября 2026 года, 30 декабря 2026 года	- заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодёжной политики; - заместитель Главы города, курирующий сферу экономики; - заместитель Главы города, курирующий социальную сферу;	отчет об оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, включающий перечень выявленных проблем – «карта болей»

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу архитектуры и градостроительства;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления земельными ресурсами городского округа и имуществом, находящимися в муниципальной собственности;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу обеспечения безопасности городского округа;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу бюджета и финансов;</li> <li>- управляющий делами Администрации города</li> </ul>	
<p>2.2. Формирование перечней процессов рассмотрения обращений, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов в соответствии с правилами, утвержденными приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001</p>	<p>при необходимости</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодежной политики;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу экономики;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий социальную сферу;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу архитектуры и градостроительства;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления земельными ресурсами городского</li> </ul>	<p>отчет о формировании перечней процессов рассмотрения обращений, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов</p>

		<p>округа и имуществом, находящимися в муниципальной собственности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу обеспечения безопасности городского округа;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу бюджета и финансов;</li> <li>- управляющий делами Администрации города</li> </ul>	
2.3. Утверждение планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений	при необходимости	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу внутренней и молодежной политики;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу экономики;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий социальную сферу;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу архитектуры и градостроительства;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу городского хозяйства, природопользования и экологии, управления земельными ресурсами городского округа и имуществом, находящимися в муниципальной собственности;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу обеспечения безопасности городского округа;</li> <li>- заместитель Главы города, курирующий сферу бюджета</li> </ul>	муниципальный правовой акт

		и финансов; - управляющий делами Администрации города	
<b>3. Блок по оптимизации типовых муниципальных услуг, определенных в соответствии с утвержденным распределением</b>			
Оптимизация типовых муниципальных услуг, определенных согласно утвержденному Департаментом экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры распределению, на соответствие описанию целевых состояний (при необходимости)	по мере поступления информации о типовых муниципальных услугах, определенных в соответствии с утвержденным Департаментом экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры распределением	руководители структурных подразделений, оказывающие муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением	отчет о соответствии типовых муниципальных услуг описанию целевых состояний