



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(МИНЮСТ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫҢ
ЮСТИЦИЯЗЫНЫҢ МИНИСТЕРСТВОЗЫ
(АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫҢ МИНЮСТЫ)

ПРИКАЗ

ЈАКАРУ

от 08.08.2025 № 17-12-09/109

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении Типового плана мероприятий («дорожная карта»)
по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
в Министерстве юстиции Республики Алтай**

В целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2023 г. № 332-р, а также пунктами 11 и 12 протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 25 декабря 2024 г. № ДГ-П36-68 приказываю:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Министерстве юстиции Республики Алтай.
2. Системному администратору разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Н.П. Антарадонова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства юстиции
Республики Алтай
«08» 08 2025 г.
N 17-12-09/109

Типовой план мероприятий («дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в
Министерстве юстиции Республики Алтай

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации и (при необходимости) актуализирован соответствующий реестр	2 полугодие 2025 г.[1]	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.2.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	2 полугодие 2025 г. [2]	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов
1.3.	Сформированы «дорожные карты» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги[3]	-	Не требуется утверждение дорожных карт. Без оптимизации	Без оптимизации
1.4.	Завершена оптимизация услуг органа исполнительной власти субъекта	-	Без оптимизации	Без оптимизации

	Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг			
2. Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности				
2.1. Реинжиниринг государственных услуг (сервисов)[3]				
2.1.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.2.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)

2.1.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.5.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	14 октября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.6.	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	5 ноября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.7.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	30 декабря 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

	клиентоцентричности			
2.1.8.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	14 января 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.9.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 февраля 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.10.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	31 марта 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.11.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и	14 апреля 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)

	сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
2.1.12.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	5 мая 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.13.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	30 июня 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.14.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	14 июля 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.15.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по

			регистрации актов гражданского состояния	реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.16.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	30 сентября 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.17.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	14 октября 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.18.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 ноября 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки[3]			
2.2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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			
2.2.2.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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	-	-	-
2.2.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	-	-	-
2.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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	-	-	-
2.2.5.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по	-	-	-

	результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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			
2.2.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	-	-	-
2.4.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов			
2.4.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов 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	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.2.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

	государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности			
2.4.3.	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.4.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов 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	30 июня 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.5.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов 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	14 июля 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.4.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по

			регистрации актов гражданского состояния	реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.6.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом			
2.6.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) 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	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов асpekтами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.6.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов асpekтами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации 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	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов асpekтами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.6.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30 сентября 2025 г.	Правовой отдел	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по

				реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
2.6.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) 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	30 июня 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.6.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации 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	14 июля 2026 г.	Правовой отдел Отдел организации государственной регистрации актов гражданского состояния	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.6.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2026 г.	Правовой отдел	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

Примечания к таблице:

[1] В случаях, если у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации утвержден порядок формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, определяющий иной период актуализации соответствующего реестра, указывается срок, определенный в данном порядке

[2] В случаях, если у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации утвержден порядок взаимодействия с клиентами, определяющий иной период актуализации соответствующего перечня точек взаимодействия, указывается срок, определенный в данном порядке

[3] Включается в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации имеет полномочия на осуществление деятельности

Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001