



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 28.09.2023 года № 132

**Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты»)
министерства экономического развития Новосибирской области по
внедрению стандартов клиентоцентричности**

(в ред. приказов министерства экономического развития Новосибирской области
от 31.10.2023 № 155, от 05.02.2024 № 14)

В соответствии с перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («Дорожную карту») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности.

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. министра экономического развития
Новосибирской области
В.Б. Шовтак

План мероприятий («Дорожная карта») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Предлагаемый срок реализации в соответствии с Типовой ДК	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области (далее -Минэкономразвития НСО, министерство)	08.08.2023	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в Минэкономразвития НСО
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в министерстве	01.10.2023	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в Минэкономразвития НСО
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях	20.11.2023	начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата Соисполнители: руководитель ГАУ НСО «МФЦ», руководитель ГКУ НСО «ЦРР»	Приказ ГАУ НСО «МФЦ», ГКУ НСО «ЦРР», согласованный с Минэкономразвития НСО, о назначении заместителя руководителя организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства	отсутствует		п. 3.4. Дорожной карты Новосибирской области предусматривает утверждение на уровне региона единого порядка ведения реестра межведомственных и

				внутриведомственных процессов
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства	22.12.2023	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства
1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) министерства	отсутствует		
1.7.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) министерства	отсутствует		В соответствии с п.3.6. Дорожной карты предусмотрено утверждение единого порядка сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	30.06.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг министерства экономического развития Новосибирской области, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	07.12.2023	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	31.12.2023	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности

2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнитель: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнитель: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	31.12.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении Плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	отсутствует		

3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	отсутствует		
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	отсутствует		
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	отсутствует		
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	отсутствует		
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	отсутствует		
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	отсутствует		
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	31.03.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	31.03.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: заместитель министра - начальник управления маркетинга региона, начальник управления инвестиционной политики, начальник управления институционального и территориального развития экономики	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	30.06.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: заместитель министра - начальник управления маркетинга региона, начальник управления инвестиционной политики, начальник управления институционального и территориального развития экономики	Отчет об уровне удовлетворённости по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: заместитель министра - начальник управления маркетинга региона, начальник управления инвестиционной политики, начальник управления институционального и территориального развития экономики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления мер государственной поддержки	31.12.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: заместитель министра - начальник управления маркетинга региона, начальник управления инвестиционной политики, начальник управления институционального и территориального развития экономики	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки

3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	отсутствуют		
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	30.06.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО «Об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов»

3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ министерства экономического развития Новосибирской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности министерства			

3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	31.03.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	<p>Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства</p>
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	31.03.2024	<p>Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата,</p> <p>Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО</p>	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства

3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности министерства	30.06.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности министерства
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	30.09.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО «Об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности

				министерства»
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	31.12.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: начальник управления финансовой, кадровой и организационной работы, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	31.03.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	30.06.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Министр экономического развития Новосибирской области	Приказ Минэкономразвития НСО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Начальник управления проектной деятельности и улучшения инвестиционного климата, Соисполнители: руководители структурных подразделений Минэкономразвития НСО	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствуют		
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствуют		
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствуют		
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствуют		
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		

3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствуют		
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствуют		
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствуют		
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствуют		
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствует		
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствует		
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствует		
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	отсутствуют		
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-	отсутствуют		

	хозяйственной деятельности			
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствует		
3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствует		
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствует		
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		