



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

26.09.2023

№ 1680

г. Новосибирск

**Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта»)
министерства труда и социального развития Новосибирской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожная карта») министерства труда и социального развития Новосибирской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

Е.М. Москалева

УТВЕРЖДЕН
 приказом министерства труда и
 социального развития
 Новосибирской
 области

от « 26 » 09 2023 № 1680

**План мероприятий («Дорожная карта»)
 министерства труда и социального развития Новосибирской области
 по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство)	15.06.2023	Бахарева Е.В.	Приказ министерства о назначении ответственного лица
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в министерстве	01.10.2023	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в организациях, подведомственных министерству	01.11.2023	Москалева Е.М. Соисполнители: руководители организаций, подведомственных министерству	Приказы организаций, подведомственных министерству, о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных	-	-	п. 3.4. Дорожной карты Новосибирской области по внедрению Стандартов

	процессов министерства			клиентоцентричности предусматривает утверждение на уровне региона единого порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, принятие порядка в министерстве не требуется
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства	22.12.2023	Бахарева Е.В.	Приказ министерства о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных в министерстве
1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) министерства	01.01.2024	Бахарева Е.В.	Отчет министерства о формировании карт клиентских путей по всем услугам (сервисам) с приложением указанных карт
1.7.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) министерства	-	-	В соответствии с п. 3.6. Дорожной карты Новосибирской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности предусмотрено утверждение единого порядка сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области, принятие порядка в министерстве не требуется
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	31.03.2024	Москалева Е.М.	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг министерства, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	07.12.2023	Москалева Е.М., Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	01.10.2023	Бахарева Е.В.	Приказ министерства о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры)	31.10.2023	Юрищев Э.В.	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной)

	кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов			структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	30.11.2023	Юрищев Э.В.	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	31.12.2023	Бахарева Е.В.	Приказ министерства, утверждающий План 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	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов). Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	01.03.2024	Москалева Е.М., Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет министерства о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	01.04.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	01.05.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Москалева Е.М.	Отчет министерства о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки. Отчет министерства о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	01.03.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет министерства 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	01.04.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет министерства об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	01.05.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	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	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	Москалева Е.М.	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)	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора). Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	01.03.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	01.04.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А. Потапова О.Р.	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.05.2024	Москалева Е.М. Соисполнители: Машанов В.А., Потапова О.Р.	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов

	государственного контроля (надзора)			осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	Москалева Е.М.	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов. 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	01.03.2024	Юрищев Э.В.	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	01.04.2024	Юрищев Э.В.	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	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	01.05.2024	Юрищев Э.В.	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	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	Москалева Е.М.	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	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с

	информации о деятельности министерства			клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	01.03.2024	Юрищев Э.В.	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности министерства	01.04.2024	Юрищев Э.В.	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	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	01.05.2024	Юрищев Э.В.	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	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	Москалева Е.М.	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	01.03.2024	Савченко Т.А.	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	01.04.2024	Савченко Т.А.	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.05.2024	Савченко Т.А.	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства 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	Москалева Е.М.	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	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	01.03.2024	Москалева Е.М.	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.04.2024	Москалева Е.М.	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

	информационно-технического обеспечения			клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.05.2024	Москалева Е.М.	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Москалева Е.М.	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
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	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.03.2024	Москалева Е.М., Мезюха А.Л.	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.04.2024	Москалева Е.М., Мезюха А.Л.	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним

	бухгалтерского учета			клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.05.2024	Москалева Е.М., Мезюха А.Л.	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Москалева Е.М.	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
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-хозяйственной деятельности	01.02.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.03.2024	Москалева Е.М.	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.04.2024	Москалева Е.М.	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия	01.05.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении порядка

	с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			(правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.05.2024	Москалева Е.М.	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.06.2024	Бахарева Е.В.	Приказ министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Москалева Е.М.	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности