УТВЕРЖДЕН

распоряжением Правительства Новосибирской области

от 29.05.2025 № 228-рп

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

(«дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Новосибирской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный исполнитель | Вид документа (результат) |
| 2025 год |
| I. Организационные мероприятия |
| 1 | Разработан в соответствии с Правилами проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности1 типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований Новосибирской области, находящихся в пределах Новосибирской области (далее – муниципальные образования) | 31.05.2025 | межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области | типовой порядок, утвержденный протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области |
| 2 | Новосибирская область получила оценку не ниже 50% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности2 | 15.12.2025 | межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области | отчет о достижении Новосибирской областью оценки по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности2 не ниже 50% |
| 3 | Проведен реинжиниринг областными исполнительными органами Новосибирской области (далее – ОИО НСО) 40% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов ОИО НСО | 30.12.2025 | ОИО НСО | отчет о реинжиниринге ОИО НСО 40% процессов в рамках всех групп процессов |
| II. Жизненные ситуации |
| 4 | Внесены изменения в «дорожные карты» по реализации пяти региональных жизненных ситуаций Новосибирской области, реализуемых в 2024–2025 годах, на основании первичной предварительной самопроверки жизненных ситуаций на соответствие Стандарту жизненной ситуации3 | 15.07.2025  | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области,региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области», ОИО НСО, участвующие в жизненной ситуации | отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации (далее – Аналитический центр), размещена информация по реализации пяти региональных жизненных ситуаций Новосибирской области в подсистеме «Среда поддержки клиентоцентричного государства» |
| 5 | Утверждены актуализированные «дорожные карты» по реализации жизненных ситуаций Новосибирской области (в случае, если в «дорожные карты» жизненных ситуаций вносились изменения для обеспечения соответствия Стандарту жизненной ситуации3) | 31.08.2025 | межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области | протокол заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области |
| 6 | Пять региональных жизненных ситуаций Новосибирской области реализованы и соответствуют Стандарту жизненной ситуации3 | 01.12.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области,региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области», ОИО НСО, участвующие в жизненной ситуации | письмо в Аналитический центр о завершении реализации пяти региональных жизненных ситуаций Новосибирской области с приложением заполненных форм Стандарта жизненной ситуации3 и подтверждающих артефактов по каждой жизненной ситуации |
| III. Блок по проведению исследований в лаборатории пользовательского тестирования |
| 7 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг ОИО НСО, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года | 25.06.2025 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| 8 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг ОИО НСО, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года | 25.09.2025 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| 9 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг ОИО НСО, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному | 25.12.2025 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| IV. Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в структурных подразделениях администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – Администрация), ОИО НСО |
| 10 | Сформирована рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области | 30.05.2025 | межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области | протокол заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области |
| 11 | Утвержден акт о порядке применения фирменного стиля клиентоцентричности в деятельности Администрации, ОИО НСО в установленном объеме (применимо к материалам по клиентоцентричности), обеспечивающий в том числе удобное хранение и быстрый доступ к материалам (брендбуку, логобуку, коммуникационной стратегии, шаблонам, дизайн-макетам и прочим) в фирменном стиле клиентоцентричности для сотрудников Администрации, ОИО НСО | 30.05.2025 | рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области | протокол заседания рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области |
| 12 | Проведена сегментация целевой аудитории, сформированы портреты внешнего и внутреннего клиента | 30.05.2025 | Администрация, ОИО НСО | отчет о проведенной сегментации целевой аудитории и сформированных портретах внешнего и внутреннего клиента |
| 13 | Проведен анализ и осуществлен сбор информации о доступных коммуникационных каналах. Определены приоритетные направления по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности (не менее трех различных медиаканалов) | 30.05.2025 | Администрация, ОИО НСО | отчет о проведенном анализе, информации о доступных коммуникационных каналах, приоритетных направлениях по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности |
| 14 | Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект | 30.05.2025 | межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области | протокол заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области |
| 15 | Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов Администрации, ОИО НСО. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта – https://государстводлялюдей.рф (рекомендуемый срок – не менее шести месяцев) | 30.05.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области;департамент информационной политики Администрации | отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов Администрации, ОИО НСО |
| 16 | Создан первичный текстовый контент, разработаны контент-планы/планы-графики для выбранных коммуникационных каналов в утвержденном медиаплане информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект | 30.05.2025 | Администрация, ОИО НСО | описание первичного текстового контента, контент-планы/планы-графики для коммуникационных каналов |
| 17 | Созданы (адаптированы) носители фирменного стиля (макеты) согласно утвержденному медиаплану информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект | 30.05.2025 | Администрация, ОИО НСО | материалы с элементами фирменного стиля клиентоцентричности |
| 18 | Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану:разработка/адаптация/публикация/материалов в фирменном стиле клиентоцентричности | 30.05.2025 | Администрация, ОИО НСО | отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану |
| 19 | Размещены материалы с даты старта информационной кампании согласно утвержденному медиаплану | 30.06.2025 | Администрация, ОИО НСО | отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану |
| 20 | Проведен количественный и качественный анализ размещенных материалов на предмет корректного применения фирменного стиля клиентоцентричности, полноты представленной информации о внедряемых изменениях, участии в проекте, проекте  | 30.06.2025 | Администрация, ОИО НСО | отчет с результатами проведенного анализа при реализации медиаплана информационной кампании |
| 21 | Размещены материалы с даты первого отчета информационной кампании согласно утвержденному медиаплану | 01.09.2025 | Администрация, ОИО НСО | отчет о результатах размещения материалов в рамках информационной кампании согласно утвержденному медиаплану |
| 22 | Проведен аудит бренда проекта в разрезе изучения внутренней и внешней лояльности, осведомленности о проекте, полноты представленной информации, удобства считывания, по результатам взаимодействия с коммуникационными материалами | 01.11.2025 | Администрация, ОИО НСО, рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области | отчет с результатами проведенной оценки по итогу реализации медиаплана информационной кампании |
| 23 | Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом. Переход на поддерживающую коммуникацию (по мере появления информационных поводов по теме) | 20.11.2025 | Администрация, ОИО НСО, рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области | отчет о размещении материалов в рамках проведенной информационной кампании |
| V. Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях  |
| 24 | Сформирован перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях | 06.06.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | перечень ответственных за внедрение клиентоцентричности в муниципальных образованиях |
| 25 | В муниципальных образованиях обеспечено утверждение порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанных на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований | 07.07.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | отчет об утверждении порядков регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в муниципальных образованиях |
| 26 | В муниципальных образованиях обеспечено утверждение реестров межведомственных и внутриведомственных процессов | 07.07.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ(по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальных образованиях |
| 27 | В муниципальных образованиях в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 07.10.2025 | Министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, Карасукский муниципальный округ(по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район(по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в муниципальных образованиях, включающий выявленные проблемы (при наличии) и «карту болей» |
| 28 | В муниципальных образованиях сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.10.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | отчет о формировании муниципальными образованиями перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 29 | В муниципальных образованиях утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 12.11.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | отчет об утверждении муниципальными образованиями планов по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 30 | Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют образам целевых состояний | 01.12.2025 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, министерство экономического развития Новосибирской области,региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области», Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области(по согласованию) | отчет о соответствии типовых муниципальных услуг образам целевых состояний |
| VI. Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в ОИО НСО |
| 31 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 07.07.2025 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о проведенной ОИО НСО оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и «карту болей» |
| 32 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.07.2025 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о формировании ОИО НСО перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 33 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) | 11.08.2025 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) |
| 34 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 07.10.2025 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о проведенной ОИО НСО оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и «карту болей» |
| 35 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.10.2025 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о формировании ОИО НСО перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 36 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) | 12.11.2025 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) |
| 37 | Завершена оптимизация государственных услуг ОИО НСО, не соответствующих Стандарту реализации услуги4, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг | 22.12.2025 | ОИО НСО | отчет о результатах оптимизации услуг ОИО НСО, не соответствующих Стандарту реализации услуги4 |
| 38 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 в рамках процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом  | 07.07.2025 | ОИО НСО | отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в ОИО НСО, включающий выявленные проблемы (при наличии) и «карту болей», в рамках процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом  |
| 39 | Во всех ОИО НСО сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1, в рамках:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросоввзаимодействия с внутренним клиентом  | 21.07.2025 | ОИО НСО | отчет о формировании ОИО НСО перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом |
| 40 | Во всех ОИО НСО утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом | 11.08.2025 | ОИО НСО | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом |
| 2026 год |
| I. Организационные мероприятия |
| 41 | Новосибирская область получила оценку не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности2 | 15.12.2026 | межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области | отчет о достижении оценки не ниже 60% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности2 |
| 42 | Проведен реинжиниринг ОИО НСО 70% (накопительным итогом с 2024 года) процессов в рамках всех групп процессов, соответствующих реестрам основных межведомственных и внутриведомственных процессов ОИО НСО | 30.12.2026 | ОИО НСО | отчет о реинжиниринге ОИО НСО 70% процессов в рамках всех групп процессов |
| II. Блок по проведению исследований в лаборатории пользовательского тестирования |
| 43 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года | 25.03.2026 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| 44 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года | 25.06.2026 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| 45 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному, или начнут предоставляться до 15 ноября отчетного года | 25.09.2026 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| 46 | Направлен в Аналитический центр для проведения оценки лабораториями пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами перечень новых государственных услуг органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые начали предоставляться с 15 ноября года, предшествующего отчетному  | 25.12.2026 | министерство экономического развития Новосибирской области по согласованию с министерством цифрового развития и связи Новосибирской области | письмо в Аналитический центр, содержащее перечень новых государственных услуг ОИО НСО, заполненный по форме Аналитического центра |
| III. Внедрение фирменного стиля «Государство для людей» в Администрации, ОИО НСО |
| 47 | Размещен баннер проекта «Государство для людей» на главной странице официальных сайтов Администрации, ОИО НСО. Ссылка для перехода с баннера ведет на сайт проекта – https://государстводлялюдей.рф (рекомендуемый срок – не менее шести месяцев) | 02.02.2026 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, департамент информационной политики Администрации | отчет о размещении баннера на главной странице официальных сайтов Администрации, ОИО НСО |
| 48 | Создан медиаплан информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект в рамках поддерживающей коммуникации (по мере появления информационных поводов по теме) | 16.02.2026 | Администрация, ОИО НСО, рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области | протокол заседания рабочей группы по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области |
| 49 | Запущена информационная кампания согласно утвержденному медиаплану в рамках поддерживающей коммуникации: разработка, адаптация, публикация материалов в фирменном стиле клиентоцентричности | 30.03.2026 | Администрация, ОИО НСО | отчет о размещенных материалах в рамках запуска информационной кампании согласно утвержденному медиаплану |
| 50 | Сформирован сводный отчет по достигнутым результатам по итогам проведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения, участие в проекте, проект, в соответствии с утвержденным медиапланом в рамках поддерживающей коммуникации | 20.11.2026 | Администрация, ОИО НСО, рабочая группа по внедрению и использованию фирменного стиля клиентоцентричности в Новосибирской области | сводный отчет о результатах проведенной информационной кампании |
| IV. Координация внедрения клиентоцентричности в муниципальных образованиях  |
| 51 | Типовые муниципальные услуги, определенные в соответствии с утвержденным распределением, соответствуют ОЦС | 01.12.2026 | министерство цифрового развития и связи Новосибирской области, министерство экономического развития Новосибирской области,региональный центр оптимизации государственных и муниципальных услуг Новосибирской области государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области», Карасукский муниципальный округ (по согласованию),Татарский муниципальный округ (по согласованию),Новосибирский район (по согласованию),Искитимский район (по согласованию),город Новосибирск (по согласованию), город Бердск (по согласованию), иные муниципальные районы Новосибирской области, муниципальные и городские округа Новосибирской области (по согласованию) | отчет о соответствии типовых муниципальных услуг образам целевых состояний |
| V. Координация повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в ОИО НСО |
| 52 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 11.01.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о проведенной ОИО НСО оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и «карту болей» |
| 53 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.01.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о формировании ОИО НСО перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 54 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) | 11.02.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) |
| 55 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 07.04.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о проведенной ОИО НСО оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и «карту болей» |
| 56 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.04.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о формировании ОИО НСО перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 57 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) | 12.05.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) |
| 58 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 07.07.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о проведенной ОИО НСО оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и «карту болей» |
| 59 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.07.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о формировании ОИО НСО перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 60 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) | 11.08.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) |
| 61 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 | 07.10.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о проведенной ОИО НСО оценке удовлетворенности клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и «карту болей» |
| 62 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1 | 21.10.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет о формировании ОИО НСО перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов |
| 63 | Во всех ОИО НСО, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) | 12.11.2026 | ОИО НСО, оказывающие услуги или предоставляющие сервисы | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу услуг (сервисов) |
| 64 | Во всех ОИО НСО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована «карта болей» 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 клиентоцентричности1 в рамках процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом  | 07.07.2026 | ОИО НСО | отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов в ОИО НСО, включающий выявленные проблемы (при наличии) и «карту болей», в рамках процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом  |
| 65 | Во всех ОИО НСО сформированы перечни процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов 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 клиентоцентричности1, в рамках:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросоввзаимодействия с внутренним клиентом  | 21.07.2026 | ОИО НСО | отчет о формировании ОИО НСО перечней процессов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов, в рамках:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом |
| 66 | Во всех ОИО НСО утверждены планы (внесены изменения в действующие планы) по реинжинирингу процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом | 11.08.2026 | ОИО НСО | отчет об утверждении ОИО НСО планов (внесении изменений в действующие планы) по реинжинирингу процессов:предоставления мер государственной поддержки;рассмотрения обращений и запросов;взаимодействия с внутренним клиентом |

1Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утверждены приказом Аналитического центра от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001.

2Методика оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности утверждена протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 04.08.2023 № 76-АХ.

3Стандарт жизненной ситуации направлен письмом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 31.03.2025 № 01-12/03061.

4Стандарт реализации услуги одобрен протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 13.03.2025 № 26-АХ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_