

**План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве культуры Новосибирской области**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
<b>1.</b>	<b>Общеорганизационные мероприятия</b>			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство)	20.06.2023	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства культуры Новосибирской области от 20.06.2023 № 273 «Об определении ответственного лица за внедрение клиентоцентричности в деятельность министерства культуры Новосибирской области»
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в министерстве	01.08.2023	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства культуры Новосибирской области от 24.07.2023 № 312 «Об организации работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства культуры Новосибирской области»
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в учреждениях, подведомственных министерству	30.10.2023	Заместитель министра культуры Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности (далее - заместитель министра культуры Новосибирской области), Соисполнитель: руководители подведомственных учреждений	Приказ, распоряжение, иной ненормативный правовой акт подведомственного учреждения или организации, согласованный с министерством культуры Новосибирской области, о назначении заместителя руководителя учреждения или 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	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных в министерстве

1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) министерства	отсутствуют		
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)	31.03.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители подведомственных учреждений	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	отсутствуют		
<b>2.</b>	<b>Кадровый блок</b>			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	31.12.2023	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства культуры Новосибирской области от 15.08.2023 № 334 «Об определении ответственного лица за внедрение клиентоцентричности в кадровой работе министерства культуры Новосибирской области»
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник отдела организационной и кадровой 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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник отдела организационной и кадровой работы	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	31.12.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
<b>3.</b>	<b>Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента</b>			
<b>3.1.</b>	<b>Процессы предоставления услуг (сервисов)</b>			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	отсутствуют		
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	отсутствуют		
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	отсутствуют		
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	отсутствуют		
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	отсутствуют		
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	отсутствуют		
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	отсутствуют		
<b>3.2.</b>	<b>Процессы предоставления мер государственной поддержки</b>			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.02.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки  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	01.03.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	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	01.04.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области	Отчет 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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
<b>3.3.</b>	<b>Процессы осуществления государственного контроля (надзора)</b>			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.02.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	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)	45383	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	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 государственного контроля (надзора)	01.06.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)

3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: руководители структурных подразделений министерства	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
<b>3.4.</b>	<b>Процессы рассмотрения обращений и запросов</b>			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: ответственные за рассмотрение обращений	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: ответственные за рассмотрение обращений	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: ответственные за рассмотрение обращений	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: ответственные за рассмотрение обращений	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
<b>3.5.</b>	<b>Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности министерства</b>			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	01.02.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с 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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель пресс-секретарь	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель пресс-секретарь	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: пресс-секретарь	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: пресс-секретарь	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
<b>3.6.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</b>			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	01.02.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнители: начальник отдела организационной и кадровой работы	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник отдела организационной и кадровой работы	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов



3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	01.04.2024	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник отдела организационной и кадровой работы	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.05.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник отдела организационной и кадровой работы	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
<b>3.7.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</b>			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.02.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: отдел анализа и прогнозирования	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: отдел анализа и прогнозирования	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 информационно-технического обеспечения	01.05.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним 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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, отдел анализа и прогнозирования	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: отдел анализа и прогнозирования	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
<b>3.8.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</b>			
			И.о. министра	Приказ министерства культуры Новосибирской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского

3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.02.2024	культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник управления обеспечения бюджетного процесса	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник управления обеспечения бюджетного процесса	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 бухгалтерского учета	01.05.2024	И.о. министра культуры Новосибирской области	Приказ министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним 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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, начальник управления обеспечения бюджетного процесса	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	И.о. министра культуры Новосибирской области	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	Заместитель министра культуры Новосибирской области, Соисполнитель: начальник управления обеспечения бюджетного процесса	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
<b>3.9.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</b>			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		
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	отсутствуют		
3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	отсутствуют		