



**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

14.05.2025

№ 40-од

г. Новосибирск

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») управления государственной архивной службы Новосибирской области по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Новосибирской области

Во исполнение распоряжения Правительства Новосибирской области от 27.09.2023 № 680-рп «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Новосибирской области» и в целях внедрения в деятельность управления государственной архивной службы Новосибирской области Стандартов клиентоцентричности **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожная карта») управления государственной архивной службы Новосибирской области по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Новосибирской области (далее – «Дорожная карта»).

2. Заместителю начальника управления – начальнику отдела организации и контроля деятельности государственных и муниципальных архивов управления (Ивановская Е.В.), начальнику отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения управления (Компанец Д.В.), консультанту-главному бухгалтеру управления (Голомыздо М.В.) обеспечить в 2025–2026 годах выполнение мероприятий «Дорожной карты» в установленные сроки.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

К.В. Захаров

План мероприятий («дорожная карта») управления государственной архивной службы Новосибирской области
(наименование органа исполнительной власти)
по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Новосибирской области
(наименование субъекта РФ)

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации и (при необходимости) актуализирован соответствующий реестр	20 мая 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.2.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	20 мая 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов
1.3.	Сформированы «дорожные карты» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги[3]	30 мая 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении «дорожных карт» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги
1.4.	Завершена оптимизация государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	15 декабря 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Отчет о результатах оптимизации услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуги
2.	Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности			
2.1.	Реинжиниринг государственных услуг (сервисов)[3]			
2.1.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

2.2.2.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.2.3.	Утвержден план (внесение изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.2.5.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.2.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2026 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.3.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом			
2.3.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.3.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2025 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

2.3.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.3.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2026 г.	Заместитель начальника управления - Ивановская Е.В., начальник отдела автоматизированных технологий и информационного обеспечения - Компанец Д.В., консультант-главный бухгалтер - Голомыздо М.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

Примечания к таблице:

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

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

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

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