



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

«23» сентября 2024 года

№ 152-НПА

г. Новосибирск

**Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом при  
предоставлении мер государственной поддержки министерством  
экономического развития Новосибирской области**

Во исполнение пункта 3.2.4 Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности»,  
**п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить Порядок взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области согласно приложению к настоящему приказу.

Министр

Л.Н. Решетников

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к приказу министерства  
экономического развития  
Новосибирской области  
от «23» сентября 2024 г. № 152-НПА

**ПОРЯДОК**  
**взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной**  
**поддержки министерством экономического развития Новосибирской области**

1. Порядок взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области (далее – Порядок) разработан во исполнение пункта 3.2.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» в соответствии со Стандартом «Государство для бизнеса», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1 для повышения уровня удовлетворенности внешних клиентов при взаимодействии с министерством экономического развития Новосибирской области (далее – министерство) в рамках предоставления мер государственной поддержки.

2. В Порядке используются следующие термины и определения:

1) внешний клиент – осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения потребностей;

2) мера государственной поддержки – мероприятия, направленные на развитие и стимулирование деловой активности физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в соответствии с действующим законодательством;

3) канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие министерства с внешними клиентами (телефон, электронная почта, сайт министерства, информационные системы и другие);

4) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с внешним клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, перечень которых утвержден приказом министерства от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня

точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области»;

5) удовлетворенность внешнего клиента – измеримое восприятие внешним клиентом степени удовлетворения его потребностей.

3. При взаимодействии с внешними клиентами при предоставлении мер государственной поддержки министерство руководствуется следующими принципами:

1) доступность – каждый внешний клиент имеет равный доступ к мерам государственной поддержки, информации о мерах государственной поддержки вне зависимости от места нахождения внешнего клиента и сферы его деятельности;

2) разумность регулирования – обеспечение оптимальности процедуры предоставления мер государственной поддержки, недопустимость возложения избыточных требований на внешнего клиента;

3) открытость – взаимодействие с внешним клиентом в открытом диалоге, учет обратной связи и понимание потребности внешнего клиента;

4) прозрачность – информация предоставляется внешнему клиенту в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты объективны, доступно объясняются;

5) реагирование – обеспечение своевременного предоставления внешнему клиенту обратной связи.

4. Взаимодействие с внешними клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки осуществляется в точках взаимодействия ежедневно в соответствии с графиком работы министерства.

5. Основной задачей взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки является предоставление информации о мерах государственной поддержки.

6. Информирование внешних клиентов о мерах государственной поддержки осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте министерства (<https://econom.nso.ru/>) (далее – Сайт);

2) взаимодействия по электронной почте: [mineconom@nso.ru](mailto:mineconom@nso.ru);

3) консультации по телефонам: (383) 238-66-81, (383) 238-67-89, (383) 238-67-04;

4) размещения информации на Инвестиционном портале Новосибирской области (<https://invest.nso.ru/ru>) (далее – Инвестиционный портал), Экспортном портале Новосибирской области (<https://export.nso.ru/ru>), Туристический портал Новосибирской области (<https://turizm.nso.ru/ru>);

5) консультации в местах приема документов в здании министерства.

Рассылки, инициированные министерством в рамках предоставления мер государственной поддержки производятся только при наличии согласия внешнего клиента.

7. Взаимодействие при предоставлении мер государственной поддержки должно обеспечивать формирование у внешнего клиента положительного опыта вне зависимости от канала такого взаимодействия.

8. Для изучения отношения клиентов к действующим в министерстве механизмам предоставления мер государственной поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности в министерстве формируется система обратной связи.

Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ данных обратной связи внешних клиентов, направленных в министерство.

9. Сбор данных обратной связи от внешних клиентов осуществляется министерством в устной или письменной форме посредством:

1) направления в министерство заполненных онлайн-форм, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

2) обращения в министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта министерства (<https://econom.nso.ru/priem/set-appeal>);

3) направления обращения по почтовому адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Красный проспект, д. 18;

4) направления обращения по адресу электронной почты ([mineconom@nso.ru](mailto:mineconom@nso.ru));

5) прямого обращения в министерство на личном приеме;

6) направления обращения через форму прямой связи Инвестиционного портала Новосибирской области (<https://invest.nso.ru/ru>), Экспортного портала Новосибирской области (<https://export.nso.ru/ru>), Туристического портала Новосибирской области (<https://turizm.nso.ru/ru>);

7) направления обращения через сообщение в официальной группе министерства в социальных сетях: «ВКонтакте» (<https://vk.com/mineconomnso>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/minekon/topic/155869823411011>);

8) участия в опросах, размещенных на официальных страницах министерства в социальных сетях;

9) участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам (только в отношении тех лиц, которые выразили согласие на участие в данных мероприятиях);

10) участия клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования министерства;

11) обращения в министерство по телефону: 8 (383) 238-66-81.

Сбор данных обратной связи внешних клиентов ведется на постоянной основе путем проведения опроса по форме, согласно Приложению № 1 к Порядку.

Обеспечение сбора обратной связи при взаимодействии с внешним клиентом через письменные каналы связи осуществляется посредством включения в текст письма министерства отметки об оценке удовлетворенности, оформленной следующим образом:

«

Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с Минэкономразвития НСО при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом: <https://pos.nso.ru/poll/3/644?de=1822&di=1823>



».

Для внешних клиентов, обратившихся очно в министерство, также предоставляется возможность оставить обратную связь посредством перехода по QR-коду (ссылке) или заполнения анкеты обратной связи на бумажном носителе, согласно Приложению № 1 к Порядку.

10. Ежеквартально структурные подразделения министерства, взаимодействующие с внешними клиентами при предоставлении мер государственной поддержки в точках взаимодействия, утвержденных приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области», направляют в структурное подразделение министерства, уполномоченное по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – ответственное подразделение), информацию по форме согласно Приложению № 2 к Порядку.

11. В целях выявления уровня удовлетворенности внешних клиентов министерства ответственным подразделением осуществляется ежеквартальный анализ данных обратной связи на основании собранных в соответствии с пунктом 9 Порядка данных, информации, полученной в соответствии с пунктом 10 Порядка (далее – анализ).

Анализ проводится по следующим параметрам:

- 1) общая удовлетворенность внешних клиентов при взаимодействии с министерством в рамках предоставления мер государственной поддержки;
- 2) доступность информации о мерах государственной поддержки для внешних клиентов;
- 3) простота сбора документов и оформления заявки для получения мер государственной поддержки;
- 4) информирование внешних клиентов о статусе получения мер государственной поддержки;
- 5) вежливость и компетентность сотрудников при взаимодействии с внешними клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки;
- 6) удобство расположения места получения мер государственной поддержки (при личном обращении внешних клиентов);
- 7) удобство интерфейса (при онлайн обращении внешних клиентов);
- 8) сроки предоставления внешним клиентам мер государственной поддержки;
- 9) предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин непредоставления мер государственной поддержки (при отказе).

Информация, полученная по результатам анализа носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

12. Результаты анализа обрабатываются ответственным подразделением в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее – Единый порядок).

По результатам анализа ответственным подразделением составляется отчет об уровне удовлетворенности внешних клиентов действующими в министерстве механизмами предоставления мер государственной поддержки по форме согласно Приложению № 2 к Единому порядку и разрабатываются инструктивные материалы и разъяснения (при необходимости).

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку взаимодействия с внешним  
клиентом при предоставлении мер  
государственной поддержки  
министерством экономического развития  
Новосибирской области

**ФОРМА**

**опроса для проведения оценки удовлетворенности внешних  
клиентов в рамках предоставления мер государственной поддержки  
министерством экономического развития Новосибирской области**

**БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ**

- 1(11)<sup>1</sup>. Вид меры поддержки \_\_\_\_\_
- 2(12). Точка взаимодействия (где получалась мера государственной поддержки) \_\_\_\_\_
- 3(13). Структурное подразделение министерства экономического развития Новосибирской области \_\_\_\_\_
- 4(14). Муниципальный район или городской округ \_\_\_\_\_
- 5(15). Способ получения меры поддержки (*единственный выбор*) \_\_\_\_\_
1. Лично в органе власти
- 2(4). Онлайн на сайте органа власти
- 6(17). Мера поддержки получалась (*единственный выбор*)
1. Физическим лицом
2. Юридическим лицом
- 7(18). Дата и время получения меры поддержки/заполнения анкеты \_\_\_\_\_
- 
- 8(19). Результат обращения в орган власти: была ли предоставлена мера поддержки, за которой Вы обращались? (*единственный выбор*)
1. Была предоставлена
2. Не была предоставлена

**БЛОК 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕР ПОДДЕРЖКИ**

---

<sup>1</sup> Нумерация в скобках предназначена для внесения ответов внешнего клиента, заполнившего анкету обратной связи на бумажном носителе, на платформу обратной связи структурным подразделением министерства экономического развития Новосибирской области, уполномоченным по внедрению клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области.

9(21). Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены мерой поддержки, за оказанием которой Вы обращались?

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

10(22). *Вопрос задается тем, кому было отказано в предоставлении меры государственной поддержки (Вопрос 8(19) подсказка 2).* После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения меры поддержки в будущем:

1. Да
2. Нет

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:

11(23). Насколько просто Вам было получить полную информацию о мере поддержки и порядке ее получения, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

12(24). Насколько просто Вам было собрать все документы и оформить заявку на меру поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

13(25). *Вопрос задается тем, кто получал меру государственной поддержки офлайн (Вопрос 5(15) подсказка 1).* Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации, предоставляющей меру поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

14(26). *Вопрос задается тем, кто получал меру поддержки онлайн (Вопрос 5(15) подсказка 1).* Насколько удобно для Вас расположено место получения меры государственной поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

15(27). *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 5(15) подсказка 2(4)).* Насколько понятным и удобным для Вас было оформление заявки на получение меры поддержки в электронном виде, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

16(28). *Вопрос задается тем, кто получал меру государственной поддержки онлайн (вопрос 5(15) подсказка 2(4)).* Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе получения меры поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

17(29). Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления меры государственной поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_\_.

*В случае, если оценка по вопросам 11(23)- 17(29) составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:* Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись в процессе получения государственной поддержки. Впишите \_\_\_\_\_.



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку взаимодействия с внешним клиентом при  
предоставлении мер государственной поддержки  
министерством экономического развития  
Новосибирской области

**ИНФОРМАЦИЯ**

**об уровне удовлетворенности внешних клиентов действующими в министерстве экономического  
развития Новосибирской области механизмами предоставления мер государственной поддержки**

(структурное подразделение министерства)

за период \_\_.\_\_.20\_\_ - \_\_.\_\_.20\_\_

Группа процессов <sup>2</sup>	Вид канала связи (онлайн/офлайн)	Источник обратной связи	Общее количество клиентов, взаимодействовавших с министерством за отчетный период, человек	Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек	Доля граждан, оставивших обратную связь, %	Количество удовлетворительных отзывов от общего числа, оставивших обратную связь	Общий уровень удовлетворенности, %
	...	...	...	...	...	...	...

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

<sup>2</sup> В соответствии с Перечнем точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».