



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

12.05.2025

№ 83

г. Новосибирск

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») государственной жилищной инспекции Новосибирской области по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025-2026 гг.

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в государственной жилищной инспекции Новосибирской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожную карту») государственной жилищной инспекции Новосибирской области по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025-2026 гг. согласно приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику отдела организационной и кадровой работы, Огнивенко А.В., довести настоящий приказ до сведения лиц, ответственных за исполнение прилагаемого Плана мероприятий («Дорожной карты»).
3. Начальнику отдела профилактики правонарушений и информационного обеспечения государственного контроля (надзора), Кондаурову Д.В., обеспечить своевременное внесение в систему «Среда поддержки клиентоцентричного государства» результатов выполнения Плана мероприятий («Дорожной карты»).
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника инспекции, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в государственной жилищной инспекции Новосибирской области, Чернышову Н.И.

Начальник инспекции

А.И. Полищук

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу государственной жилищной
инспекции Новосибирской области
от 12.05.2025 №83

План мероприятий («дорожная карта»)
государственной жилищной инспекции Новосибирской области
по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Новосибирской области на 2025-2026 гг.

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов инспекции и (при необходимости) актуализирован соответствующий реестр	2 квартал 2025 г.	Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Огнивенко А.В. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов инспекции
1.2.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами инспекции в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	2 квартал 2025 г.	Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Огнивенко А.В. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами инспекции в рамках всех групп процессов
1.3.	Сформированы «дорожные карты» по доработке государственных услуг инспекции, не соответствующих Стандарту реализации услуги[3]	30 мая 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении «дорожных карт» по доработке государственных услуг инспекции, не соответствующих Стандарту реализации услуги
1.4.	Завершена оптимизация государственных услуг инспекции, не соответствующих Стандарту реализации услуги, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	15 декабря 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о результатах оптимизации услуг инспекции, не соответствующих Стандарту реализации услуги

2. Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности				
2.1. Реинжиниринг государственных услуг (сервисов)				
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.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.2.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 июля 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.4.	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 сентября 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.5.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 октября 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	5 ноября 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.7.	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 декабря 2025 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.8.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 января 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)

2.1.9.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 февраля 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.10.	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 стандартам клиентоцентричности	31 марта 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.1.11.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 апреля 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.12.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	5 мая 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.13.	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 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.1.14.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 июля 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.15.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.16.	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 сентября 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.1.17.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 октября 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)

2.1.18.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 ноября 2026 г.	Чернышова Н.И. Дерябина Д.А. Зырянов Д.В. Кондауров Д.В.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки			
2.2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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.	не предоставляется	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.2.2.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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.	не предоставляется	Отчет о формировании перечня мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки
2.2.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	4 августа 2025 г.	не предоставляется	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
2.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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.	не предоставляется	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.2.5.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки 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.	не предоставляется	Отчет о формировании перечня мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки
2.2.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	4 августа 2026 г.	не предоставляется	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
2.3.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов			

2.3.1.	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 стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Огнивенко А.В. Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.2.	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.	Огнивенко А.В. Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.3.	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2025 г.	Огнивенко А.В. Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.3.4.	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.	Огнивенко А.В. Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.5.	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.	Огнивенко А.В. Кондауров Д.В. Гайнц Н.А. Слуцкая Т.М. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

2.3.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2026 г.	Огнивенко А.В. Кондауров Д.В. Гайш Н.А. Слуцкая Т.М. Харлашкина М.Ю. Тимофеева А.Н. Зырянов Д.В. Лапшин П.Ю. Шеховцов А.А. Костенко А.С.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.4.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом			
2.4.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции (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.	Огнивенко А.В. Тимофеева А.Н. Харлашкина М.Ю.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции 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.	Огнивенко А.В. Тимофеева А.Н. Харлашкина М.Ю.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции
2.4.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2025 г.	Огнивенко А.В. Тимофеева А.Н. Харлашкина М.Ю.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
2.4.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции (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.	Огнивенко А.В. Тимофеева А.Н. Харлашкина М.Ю.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции 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.	Огнивенко А.В. Тимофеева А.Н. Харлашкина М.Ю.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в инспекции
2.4.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2026 г.	Огнивенко А.В. Тимофеева А.Н. Харлашкина М.Ю.	Приказ (протокол рабочей группы) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом