



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

« 27 » 09. 2024

№ 76

Об утверждении Порядка взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в исполнительных органах Смоленской области

В соответствии с пунктом 5.4 плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области, утвержденного распоряжением Администрации Смоленской области от 06.09.2023 № 1456-р/адм,

п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в исполнительных органах Смоленской области.

Заместитель председателя Правительства  
Смоленской области – министр финансов  
Смоленской области

 И.А. Савина

Утвержден  
приказом Министерства  
финансов Смоленской области  
от «24» 09 2024 г. № 76

## Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в исполнительных органах Смоленской области

### 1. Общие положения: задачи, принципы, цели взаимодействия с клиентом

1.1. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета исполнительными органами Смоленской области (далее – Порядок, министерства) устанавливает последовательность регламентированных процедур, осуществляемых внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Порядка являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета министерствами.

2) формирование положительного опыта взаимодействия внутренних клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей;

2) внутренний клиент – государственные (гражданские) служащие, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими министерств, органы государственной власти, государственные организации;

3) структурное подразделение – структурные подразделения министерств, которые представляют собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определённого направления или функции в соответствии с установленной компетенцией в части соответствующих полномочий министерств;

4) коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов – основной фактор взаимодействия внутренних и (или) внешних клиентов;

5) база знаний – совокупность информации, которая разъясняет внешние или внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту;

6) услуга – деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг или функций, предоставляемых министерствами;

7) сервис – услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта взаимодействия клиента с министерствами;

8) офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с министерствами;

9) цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с министерствами на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в министерствах при взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета:

- 1) равный доступ;
- 2) эффективность и удобство;
- 3) объективность и беспристрастность;
- 4) постоянное повышение качества и проактивность;
- 5) единство и целостность;
- 6) взаимное доверие и безопасность обмена информацией;
- 7) открытость и прозрачность.

1.5. Ключевые точки взаимодействия определяются министерствами в соответствии с утвержденным Перечнем точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета и размещается на официальном сайте.

1.6. Перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам бухгалтерского учета формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом сформированных министерствами реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

1.7. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в министерства в данной точке взаимодействия:

- 1) получение информации;
- 2) получение консультации;
- 3) получение форм документов;
- 4) представление заявления, обращения, запроса, документов;
- 5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 6) получение результата, ответа, разъяснения;
- 7) предоставление объектов для осмотра (проверки);
- 8) предоставление обратной связи;
- 9) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 10) другие удовлетворяемые потребности клиента

## **2. Типы точек взаимодействия с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета и предъявляемые к ним требования**

2.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки.

2.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

- 1) официальные сайты (порталы) министерств;
- 2) мобильные приложения;
- 3) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи;
- 4) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, система электронного документооборота ДелоПро);
- 5) служебные помещения министерств.

2.3. При взаимодействии в устной форме посредством телефонной связи используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами, а также используется техника активного слушания.

2.4. Личное взаимодействие внутреннего клиента посредством личного приема в структурном подразделении, занимающихся вопросами ведения бухгалтерского учета в министерствах позволяет наиболее быстро получить ответы на интересующие вопросы.

2.5. При взаимодействии в письменной форме (электронная почта, письмо, система электронного документооборота ДелоПро) предоставляется исчерпывающий ответ на запрос, с целью чего за соответствующим профилем клиентского сегмента закрепляется ответственный сотрудник министерств. Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме. Недопустимо в ответе на обращение орфографических, стилистических, пунктуальных ошибок.

### **3. Организация взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета**

3.1. Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в министерствах осуществляется работниками соответствующих структурных подразделений (далее – бухгалтерские службы) ежедневно в соответствии распорядком работы министерств.

3.2. Бухгалтерские службы при взаимодействии с внутренними клиентами обеспечивают:

1) автоматизацию бухгалтерского учета, достоверное отражение фактов хозяйственной жизни в первичных и бухгалтерских документах по поступлению, выбытию и перемещению нефинансовых активов, расчетов по заработной плате и начислениям на фонд оплаты труда;

2) организацию и ведение бухгалтерского, статистического, оперативного и налогового учета в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в целях формирования полной и достоверной информации о деятельности министерств, необходимой внутренним пользователям бухгалтерской отчетности;

3) представление информации, необходимой внутренним и внешним пользователям бухгалтерской отчетности, для контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации при осуществлении министерствами хозяйственных операций и их целесообразностью, наличием и движением и имущества и обязательств, использованием материальных, трудовых и финансовых

ресурсов в соответствии с утвержденными нормами, нормативами и сметой министерств;

4) обобщение данных бухгалтерского учета в целях эффективного и целевого использования бюджетных средств и управления государственными финансами.

#### 4. Организация обратной связи с клиентом

4.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия внутренних клиентов министерств через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внутренних клиентов.

4.2. Система обратной связи служит для выявления отношения внутренних клиентов к деятельности министерства по следующим направлениям:

- 1) внутри- и межведомственное взаимодействие;
- 2) выполнение запросов;
- 3) отдельные процессы профессиональной деятельности.

4.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

1) получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с министерством и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее – удовлетворенность);

2) выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

3) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности министерств, а также удачных решений в деятельности министерств с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

4) повышение эффективности процессов министерства;

5) оперативное реагирование на проблемы клиентов.

4.4. С целью определения общих подходов и направлений по сбору и анализу обратной связи от внутренних клиентов по вопросам бухгалтерского учета министерства разрабатывают соответствующий Порядок получения обратной связи

4.5. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

4.6. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия министерств.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться.

4.8. В «карте болей» отражаются:

- 1) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- 2) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- 3) срок реализаций мероприятий.

4.9. Полученная обратная связь используется:

- 1) для выявления потребностей клиентов;

- 2) при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга;
- 3) при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- 4) при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

## **5. Формы и сроки контроля**

5.1. Формой контроля за выполнением настоящего Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета в рамках опросов (анкетирования), определенных министерствами.

5.2. При проведении опросов (анкетирования) сбор данных от внутренних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

5.3. Контроль за своевременным и качественным выполнением запросов внутренних клиентов по вопросам бухгалтерского учета, за исполнением поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опроса, осуществляет руководитель структурного подразделения.

Приложение к Порядку ведения  
взаимодействия с внутренним  
клиентом по вопросам ведения  
бухгалтерского учета в  
исполнительных органах Смоленской  
области

Перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в исполнительных  
органах Смоленской области

№ п/п	Направленность деятельности	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1.	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Организация работы по начислению и выплате заработной платы	Телефонная связь, кабинеты внутренних клиентов	Получение документов от клиентов, запросов и справок в письменной форме	Взаимодействие в онлайн-точке
			Телефонная связь, кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, консультации клиентов по начислению заработной платы, выдачи справок по заработной плате	Взаимодействие в онлайн-точке
		Организация работы по возмещению расходов, связанных со служебными командировками	Телефонная связь, кабинеты внутренних клиентов	Получение документов от клиентов, авансовых отчетов в письменном виде	Взаимодействие в онлайн-точке
		Организация работы по учету рабочего времени	Телефонная связь, кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, консультации клиентов по оформлению авансовых отчетов	Взаимодействие в онлайн-точке
	Организация работы по формированию сводной месячной, квартальной и годовой бюджетной, бухгалтерской отчетности	Программный продукт	Получение информации об отсутствии сотрудников	Взаимодействие в онлайн-точке	Взаимодействие в онлайн-точке

		Организация работы по отражению фактов хозяйственной жизни	СЭД, кабинеты внутренних клиентов	Получение служебных записок о фактах хозяйственной жизни	Взаимодействие в онлайн-точке
		Организация работы по представлению сведений по требованию	Телефонная связь, СЭД, электронная почта Телефонная связь, СЭД, электронная почта	Предоставление заверенных копий платёжных поручений на перечисление средств Предоставление информации о кассовом расходе выплат	Взаимодействие в офлайн-точке Взаимодействие в онлайн-точке
2.	Взаимодействие с внешним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Организация работы по представлению отчетности в контролирующие органы	Защищенные каналы связи посредством Интернет	Предоставление месячной, квартальной и годовой отчетности в УФНС по Смоленской области, в ОСФР, в Росстат; ответ на запросы из ОСФР по больничным листам	Взаимодействие в онлайн-точке