Приложение к приказу управления финансов

Липецкой области «Об утверждении порядка

ведения перечня точек взаимодействия

 с внутренним клиентом

по вопросам ведения бухгалтерского учета»

**Порядок**

**ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру ведения управлением финансов Липецкой области (далее – УФО) перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета (далее - Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия УФО с внутренними клиентами;

2) формирование положительного опыта взаимодействия УФО с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Используемые понятия и определения:

внутренний клиент – государственные гражданские служащие исполнительных органов государственной власти Липецкой области, управления делами Правительства Липецкой области, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими исполнительных органов государственной власти Липецкой области и сотрудники областных государственных учреждений, переведенные на централизованный бюджетный (бухгалтерский) учет (далее – сотрудники ИОГВ/ОГУ);

точки взаимодействия – портал бюджетной системы Липецкой области (https://www.ufin48.ru), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в УФО;

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с УФО;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с УФО на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**2. Порядок формирования Перечня**

2.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку и утверждается приказом УФО.

Перечень размещается на официальном сайте УФО в разделе «Клиентоцентричность».

2.2. Перечень имеет следующую структуру:

1) направление деятельности УФО – указывается группа процессов, осуществляемых УФО;

2) Наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного УФО.

3) Точка взаимодействия – указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса.

4) Указывается внутренний клиент.

5) Ценность для внутреннего клиента.

2.3. Подготовка информации, подлежащей включению в Перечень, осуществляется учреждениями, подведомственными УФО, осуществляющими ведение бухгалтерского учета.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

1) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для осуществления функции;

2) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного), точка взаимодействия также включается в Перечень.

 2.6. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в УФО:

1) получение информации;

 2) получение консультации;

3) получение форм документов;

1. представление заявления, обращения, запроса, документов;
2. получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
3. получение результата, ответа, разъяснения;
4. предоставление обратной связи;

 8)получение результата рассмотрения обратной связи;

 9)другие потребности клиента.

2.7. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию – указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

3. Порядок ведения Перечня

3.1. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

Актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте УФО не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

3.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует подведомственное УФО учреждение, ведущее бухгалтерский учет.

3.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов УФО (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов УФО) услуг, функций, сервисов;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.4. Вносимые изменения в Перечень подлежат согласованию с руководителем структурного подразделения УФО, ответственным за процесс, заместителем начальника УФО, курирующем направление деятельности и заместителем начальника УФО, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в УФО.

Приложение к Порядку ведения перечня

 точек взаимодействия с внутренним клиентом по

вопросам ведения бухгалтерского учета

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Направление деятельности**  | **Наименование процесса** | **Точка взаимодействия** | **Внутренний клиент** | **Ценность для внутреннего клиента** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |