



**Министерство транспорта и дорожного хозяйства
Забайкальского края**

ПРИКАЗ

от « 10 » августа 2026 года

№ 134/09

г. Чита

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Забайкальского края

В соответствии с распоряжение Правительства Забайкальского края от 13 октября 2023 года № 414-р «О внедрении в Забайкальском крае стандартов клиентоцентричности» **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Забайкальского края (далее – Министерство).

2. Начальнику отдела правового, кадрового и документационного обеспечения Е.А.Турбиной обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства.

3. Контроль по исполнению настоящего приказа возложить на Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра по вопросам финансово-экономической деятельности Т.В.Якушевскую.

Министр

Е.В.Дюртеев

Согласовано:

Заместитель министра
по правовым вопросам



И.А.Курбатов

Заместитель министра
по вопросам финансово-экономической
деятельности



Т.В.Якушевская

Исполнитель: М.В.Коряшкина

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Забайкальского края

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Министерства транспорта и дорожного хозяйства Забайкальского края (далее - Министерство). В части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Министерства (далее Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

1.2. Основными задачами ведения Перечня являются:

1.2.1. Выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов.

1.2.2. Формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

1.3.1. клиент (внутренний клиент и внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. Внутренний клиент- государственные служащие Забайкальского края и работники Министерства.

1.3.3. Функция- деятельность по реализации установленных полномочий Министерства, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

1.3.4. Клиентский путь - последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.5. Профиль клиента- записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

1.3.6. Клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

1.3.7. Профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

II. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень установлен согласно Приложению к настоящему Порядку.

2.2. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным(и) Министром (далее Уполномоченное лицо) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченное лицо, в том числе осуществляет:

2.2.1. Организацию в Министерстве работы по формированию и ведению Перечня.

2.2.2. Проверку содержания включаемых в Перечень Министерства сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка.

2.2.3. Формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют взаимодействие.

2.3. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, также подлежат учету.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.4.1. Положений ненормативных правовых актов и иных документов, содержащих:

дополнительные требования;

положения;

регулирующие (вводящие) инструменты.

2.4.2. Положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

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

2.6. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Министерство) в данной точке взаимодействия:

2.6.1. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

заявления;

обращения;

запроса;

документов.

2.6.2. Получение консультации.

2.6.3. Получение форм документов.

2.6.4. Представление:

заявления;

обращения;

запроса;

документов.

2.6.5. Получение результата, ответа, разъяснения.

2.6.6. Предоставление объектов для осмотра (проверки).

2.6.7. Предоставление обратной связи.

2.6.8. Получение результата рассмотрения обратной связи.

2.6.9. Другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7. Необходимо избегать формального подхода при:

2.7.1. Выявлении точек взаимодействия с клиентом.

2.7.2. Рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

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

2.9. Если в распорядительных документах Министерства указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень исходя из определения точки взаимодействия и описания видов, осуществляемых в ней действий. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.9.1. Стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия.

2.9.2. Взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия.

2.9.3. Сохранение возможности доступа к функциям Министерства и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов.

2.9.4. Учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста.

2.9.5. Доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством и организациями, уполномоченными на взаимодействие.

III. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

цифровые точки;

офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Официальные сайты Министерства, подведомственного ему учреждения и организаций, уполномоченных на взаимодействие (далее - Портал), которые могут:

проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;

обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий;

персональный вывод экранных форм;

автоматическое заполнение форм;

подсказки;

голосовой ввод;

выделение обязательных для заполнения полей;

сохранение промежуточных результатов;

предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;

обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида.

3.2.2. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые: размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и могут иметь утвержденные правила модерации;

позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности:

двух часов в случае официального обращения;

могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются.

3.2.3. Персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, которые:

запрашивают согласие на обработку персональных данных;

могут заполнять заявления, при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию;

могут отслеживать статусы прохождения клиентского сценария;

могут записывать на личный прием в Министерство;

3.2.4. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

3.2.5. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:

имеется закрепленный ответственный сотрудник, установлено четкое понимание потребностей клиента, проанализированы профиль клиента и

история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;
реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

IV. Виды точек взаимодействия с клиентом

4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

4.1.1. Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» (далее - сеть Интернет).

4.1.2. Официальный сайт Министерства.

4.1.3. Сообщества Министерства в социальных сетях.

4.1.4. Каналы и публичные чаты Министерства в мессенджерах.

4.1.5. Система электронного документооборота (далее - СЭД).

4.1.6. Электронная почта Министерства.

4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:

4.2.1. Телефонная связь.

4.2.2. Кабинеты внутренних клиентов.

4.2.3. Рабочее место клиентов.

V. Заключительные положения

5.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

5.1.1. Появления новой точки взаимодействия.

5.1.2. Изменения вида точки взаимодействия.

5.1.3. Изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.1.4. Исключения точек взаимодействия из Перечня.

5.2. Руководители структурных подразделений Министерства обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.3. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Департамента в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

ПЕРЕЧЕНЬ

точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Забайкальского края

№ п/ п	Процесс взаимодействия с внешним клиентом	Точка взаимодействи я	Удовлетворяемые потребности клиента	особенности взаимодействи я с клиентом
1	2	3	4	5
1	Обеспечение сотрудников канцелярскими принадлежностями	Кабинеты клиентов	получение информации	Офлайн точка
			получение обеспечения	
		Телефонная связь	получение информации	Офлайн точка
		Электронная почта	получение информации	Цифровая точка
2	Организация работы по вопросам начисления зарботной платы	СЭД	предоставление документов	Цифровая точка
		Телефонная связь	получение информации	Офлайн точка
		Электронная почта	Получение информации	Цифровая точка
			получение документов в электронном виде	
3	Справка о доходах и суммах налога физического лица	Телефонная связь	Консультирование	Офлайн точка
		Кабинеты клиентов	Предоставление документов	Офлайн точка
			Получение справки	
4	Организация работы по передаче имущества	Телефонная связь	Получение устной информации клиентом по вопросам передачи и получению имущества	Офлайн точка
		СЭД	Получение документов от клиента в электронном виде по согласованию, передаче и получению	Цифровая точка

			имущества	
5	Составление представления отчетности, формируемой на основании данных бюджетного учета	ПК "Свод-СМАРТ"	Получение информации клиентом	Цифровая точка
		система Контур.Экстерн	Получение информации клиентом	Цифровая точка
6	Осуществление расчетов с подотчетными лицами и компенсации расходов сотрудников ОГВ	Кабинеты клиентов	Предоставление документов	Офлайн точка
			Подача устного запроса, получение информации в устной форме	Офлайн точка
7	Ведение бюджетного учета	ГИС "СЭД"	Получение информации клиентом	Цифровая точка
		автоматизированная система 1С Бухгалтерия	Получение информации клиентом	Цифровая точка