



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

(МИНЗДРАВ РК)

ПРИКАЗ

«15» 10 2024 г.

Элиста

№ 1089 пр

О реализации Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в части процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

С целью внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Республики Калмыкия в рамках достижения показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей», реализации и Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства здравоохранения Республики Калмыкия по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Калмыкия, утвержденного приказом от 22 сентября 2023 года № 1318/1пр,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 1);

1.2. Порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 2);

1.3. Сегментацию внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 3);

2. Отделу правового обеспечения и делопроизводства Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (Шевенов Р.Н.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Калмыкия.

И.о. Министра

Б.А. Сараев

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

№	Группа процессов	Наименование (процесса) функции	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Взаимодействие с внутренним клиентом	Организация работы по вопросам начисления заработной платы	358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Ленина, 311 телефон: 8(84722)3-55-48	Получение документов от клиентов-заявлений по вопросам начисления заработной платы в письменном виде	Взаимодействие в офлайн-точке
2	Взаимодействие с внутренним клиентом	Организация работы по выдаче справок и ответов от сотрудников по вопросам начисления и выплаты заработной платы	358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Ленина, 311 телефон: 8(84722)3-55-48	Получение запросов и выдача справок и ответов на запросы на бумажном носителе сотрудникам по вопросам начисления заработной платы	Взаимодействие в офлайн-точке
3	Взаимодействие с внутренним клиентом	Организация работы по вопросам составления отчетов о произведенных расходах в командировке	Прикладное программное обеспечение «1С: Предприятие 8.3»	Получение и передача электронных документов между должностными лицами по вопросам произведенных расходов в командировке	Взаимодействие в цифровой точке

ПОРЯДОК
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского
учета в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (далее - Министерство) разработан в целях регламентации взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве.

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

1) внутренний клиент - государственный гражданский служащий Министерства (далее - клиент);

2) функция - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерства по ведению бухгалтерского учета, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

3) офлайн-канал - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством, уполномоченными организациями;

4) точки взаимодействия - автоматизированные системы, программные комплексы, места приема клиентов.

3. Принципами взаимодействия с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета являются:

1) стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2) взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов - преимущественных каналов взаимодействия;

3) сохранение возможности доступа к функциям и сервисам Министерства в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

4) учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных;

5) доступность для клиента его истории взаимодействия в разрезе сервисов.

II. Описание материально-технического обеспечения и инфраструктуры точки взаимодействия с клиентами

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

5. Ключевыми точками взаимодействия являются:

1) письменное взаимодействие, позволяющее определить сумму перечисления денежных средств (заявление клиента);

2) информационные системы, которые обеспечивают формирование документов с минимальными затратами времени и усилий, а также юридически значимый электронный документооборот.

6. Заявление клиента для перечисления заработной платы, заявление клиента на единовременную выплату при предоставлении ежегодного оплачиваемого отпуска (далее - единовременная выплата), заявление клиента на оказание материальной помощи (далее -

заявления) предоставляется клиентом в отдел кадрового обеспечения с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления указанных выплат для его дальнейшего направления в казенное учреждение Республики Калмыкия «Центр учета и отчетности в организациях государственного сектора» (далее – Центр учета).

7. Отчет о расходах по командировке заполняется клиентом в электронном виде в автоматизированной системе "1С: Предприятие" (далее - АС "1С: Предприятие").

III. Общие требования к взаимодействию с клиентами

8. Основной задачей обработки заявлений клиента является осуществление выплаты заработной платы, единовременной выплаты при предоставлении ежегодного оплачиваемого отпуска и материальной помощи.

9. Основной задачей обработки отчета о расходах по командировке является соблюдение требований Постановления Правительства Республики Калмыкия от 26 апреля 2006 г. № 149 «О порядке и условиях командирования государственных служащих Республики Калмыкия» (далее - Постановление № 149).

10. Взаимодействие с клиентом в устной форме осуществляется посредством телефонной связи и (или) личного посещения специалистов отдела бухгалтерской отчетности и внутреннего финансового контроля.

IV. Применяемые инструменты для взаимодействия с клиентом

11. В случае если в заявлении клиента отсутствует информация, необходимая для осуществления соответствующей выплаты, заявление клиента возвращается на доработку специалистом отдела кадрового обеспечения. После устранения замечаний заявление клиента повторно предоставляется в отдел кадрового обеспечения.

12. В случае если документы, подтверждающие расходы, совершенные в командировке, не соответствуют требованиям Постановления № 149, данные расходы не будут приняты к возмещению и не подлежат отражению в отчете о расходах по командировке.

V. Формы и сроки контроля

13. Перечисление единовременной выплаты должно быть осуществлено в срок не позднее 10 рабочих дней со дня принятия приказа Министерства о единовременной выплате.

14. Перечисление материальной помощи должно быть осуществлено в срок не позднее 10 рабочих дней со дня принятия приказа Министерства о материальной помощи.

15. Отчет о расходах по командировке должен быть составлен в АС "1С: Предприятие" не позднее 3 рабочих дней со дня возвращения клиента из командировки.

VI. Требования к организации обратной связи с клиентами

16. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессами взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета отделом бухгалтерской отчетности и внутреннего финансового контроля ежегодно проводятся опросы клиентов, направленные на сбор предложений по развитию и совершенствованию данного взаимодействия, путем заполнения анкет оценки удовлетворенности, согласно приложению, к настоящему Порядку.

Приложение к Порядку взаимодействия с
внутренним клиентом по вопросам
ведения бухгалтерского учета в
Министерстве здравоохранения
Республики Калмыкия

АНКЕТА

оценки удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ними по
вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве здравоохранения Республики
Калмыкия

(ФИО внутреннего клиента)

1. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ)

- 1.1. Удовлетворен
- 1.2. Не удовлетворен
- 1.3. Затрудняюсь ответить

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей служебной деятельности в части ведения бухгалтерского учета?

№ п/п	Удовлетворяемые потребности клиента	Проблемы (укажите)	Предложения
2.1	Предоставление заявления с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления заработной платы		
2.2	Предоставление заявления на единовременную выплату к отпуску		
2.3	Предоставление отчета о расходах по командировке		
2.4	Предоставление заявления на оказание материальной помощи		

3. Насколько Вы удовлетворены тем, как построена работа в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ по каждой строке)

№ п/п	Удовлетворяемые потребности клиента	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1	Предоставление заявления с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления заработной платы					
3.2	Предоставление заявления на единовременную выплату к отпуску					
3.3	Предоставление отчета о расходах по командировке					
3.4	Предоставление заявления на оказание материальной помощи					

Сегментация клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п.п.	Сегментация клиентов (название сегмента)	Профили клиентских сегментов		
		Набор признаков	Где и как получает информацию	Особенности клиентского пути
1.	Государственные Гражданские служащие	Заключен служебный контракт; Право получения справок и другой информации в части касаемой начисления ему заработной платы как государственному гражданскому служащему	Телефоны ГТС; Места приема и выдачи бумажной корреспонденции; Электронная почта; Прикладное программное обеспечение «1С: Предприятие 8.3»;	Устное взаимодействие; Письменное взаимодействие на бумажных и электронных носителях; Взаимодействие в Прикладном программном обеспечении «1С: Предприятие 8.3»