



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНФИН КБР)**

П Р И К А З

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ
ФИНАНСХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
ФИНАНСЛА МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ**

« 28 » сентября 2023 г.

№ 131

г. Нальчик

Об утверждении Плана мероприятий
Министерства финансов КБР по
внедрению Стандартов
клиентоцентричности

В соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденным 22 сентября 2023 года Правительством Кабардино-Балкарской Республики, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожная карта») Министерства финансов КБР по внедрению Стандартов клиентоцентричности согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Казанчева А.Х.

Министр

Е.А. Лисун

УТВЕРЖДЕН
приказом Минфина КБР
от "28" сентября 2023 года № 131

План мероприятий («Дорожная карта») Министерства финансов Кабардино-Балкарской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в Министерстве финансов КБР	30.11.2023	Заместитель министра	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в министерстве
1.2.	Утверждение модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве финансов КБР	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции, отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в министерстве
1.3.	Утверждение порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства финансов КБР	30.11.2023	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции, отдел правового обеспечения	Приказ ведомства об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства
1.4.	Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве финансов КБР	30.11.2023	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции, отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
1.5.	Утверждение порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внутренних клиентов) в Министерстве финансов КБР	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции, отдела правового обеспечения	Приказ об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	14.06.2024	Структурные подразделения	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2. Кадровый блок				
2.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	30.11.2023	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции, отдела правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	15.03.2024	Отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	14.06.2024	Отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб

2.4.	Утверждение плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, отдела государственной службы, кадров, депроизводства и противодействия коррупции; отдел правового обеспечения	Ведомственный акт, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	29.03.2024	Ответственный заместитель, отдел государственной службы, кадров, депроизводства и противодействия коррупции; отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	15.03.2024	Структурные подразделения	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	15.03.2024	Структурные подразделения	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	05.04.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, депроизводства и противодействия коррупции; отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, депроизводства и противодействия коррупции; отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	30.12.2024	Структурные подразделения	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, отдел информационных технологий	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	15.03.2024	Отдел информационных технологий	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	14.06.2024	Отдел информационных технологий	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, отдел информационных технологий	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.5.5.	Разработка описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.09.2024	Отдел информационных технологий	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, отдел информационных технологий	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	20.12.2024	Отдел информационных технологий	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, деоперизоводства и противодействия коррупции, отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов	15.03.2024	Структурные подразделения	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	14.06.2024	Структурные подразделения	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, деоперизоводства и противодействия коррупции, отдел правового обеспечения	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	16.09.2024	Структурные подразделения	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, отдел государственной службы, кадров, деоперизоводства и противодействия коррупции, отдел правового обеспечения	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	20.12.2024	Структурные подразделения	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, отдел информационных технологий	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	15.03.2024	Отдел информационных технологий	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

3.7.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	14.06.2024	Отдел информационных технологий	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, отдел информационных технологий	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.09.2024	Отдел информационных технологий	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, отдел информационных технологий	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	20.12.2024	Отдел информационных технологий	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.8.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, департамент по бюджетному учету и отчетности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.03.2024	Департамент по бюджетному учету и отчетности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	14.06.2024	Департамент по бюджетному учету и отчетности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, департамент по бюджетному учету и отчетности	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	16.09.2024	Департамент по бюджетному учету и отчетности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, курирующий заместителя министра, департамент по бюджетному учету и отчетности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	20.12.2024	Департамент по бюджетному учету и отчетности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.9.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.03.2024	Ответственный заместитель министра, отдел	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об

клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		обеспечения деятельности	утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.2. Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	13.03.2024	Отдел обеспечения деятельности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3. Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	14.06.2024	Отдел обеспечения деятельности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.4. Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, отдел обеспечения деятельности	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.5. Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.09.2024	Отдел обеспечения деятельности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.6. Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.09.2024	Ответственный заместитель министра, отдел обеспечения деятельности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.7. Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	20.12.2024	Отдел обеспечения деятельности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности