



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

« 13 » августа 2024 г.

№ 136

г. Нальчик

О некоторых мерах по реализации
Плана мероприятий («Дорожная карта»)
по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Министерстве финансов КБР

В рамках реализации Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 № 468-рп, в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным приказом Министерства финансов Кабардино-Балкарской Республики от 28 сентября 2023 г. № 131, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения реинжиниринга процессов в Министерстве финансов Кабардино-Балкарской Республики.
2. Утвердить прилагаемые Правила взаимодействия с клиентом в рамках выполнения функций Министерства финансов Кабардино-Балкарской Республики.
3. Утвердить Отчет о разработке целевых моделей процессов, осуществляемых в Министерстве финансов Кабардино-Балкарской Республики.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Казанчева А.Х.

И.о. министра


А.М. Калабеков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства финансов
Кабардино-Балкарской Республики
от «13» августа 2024 г. № 136

ПОРЯДОК
проведения реинжиниринга процессов в Министерстве финансов
Кабардино-Балкарской Республики

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет проведение реинжиниринга процессов и представляет собой описание этапов исследований и при необходимости изменений (перепроектирования) процессов, составляющих деятельность Министерства финансов Кабардино-Балкарской Республики (далее – Министерство), в том числе, работы с обращениями граждан и организаций, запросами, предоставления информации о деятельности ведомства, взаимодействия с внутренним клиентом (далее соответственно – реинжиниринг процессов, процессы, клиенты).

Полный перечень указанных процессов, содержится в Реестре процессов, утвержденном приказом Министерства от 29 ноября 2023 г. № 191 «Об утверждении Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов клиентоцентричности Министерства финансов КБР и порядка его ведения»

2. Целью проведения реинжиниринга процессов является совершенствование деятельности Министерства, в том числе при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности.

3. Реинжиниринг процессов состоит из следующих этапов:

- 1) исследование;
- 2) проектирование;
- 3) реализация.

4. Мероприятия по реинжинирингу процессов осуществляются структурным подразделением, указанным в Реестре процессов, утвержденном приказом Министерства от 29 ноября 2023 г. № 191, если поручением руководителя Министерства или заместителя руководителя Министерства, ответственного за внедрение клиентоцентричного подхода в Министерстве, не указано иного (далее соответственно – ответственный за процесс, ответственный по клиентоцентричности).

5. Основаниями для проведения реинжиниринга процесса могут быть:

- 1) поручение руководителя Министерства или ответственного по клиентоцентричности;
- 2) наступление срока для пересмотра процесса.

II. Проведение исследований в целях реинжиниринга процессов

6. В течение 3 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса ответственный за процесс формирует либо (в случае, если он был сформирован ранее) актуализирует ранее сформированный перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках исследуемого процесса в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия, одобренными протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 6 июля 2023 г. № 66-АХ.

7. Ответственный за процесс в течение 5 рабочих дней после возникновения оснований для проведения реинжиниринга процесса формирует блок-схему осуществления процесса на текущий момент согласно регламентирующим документам и актам Министерства, а также текстовое описание и блок-схему фактического осуществления процесса с указанием их различий.

При необходимости к формированию описания и блок-схемы фактического осуществления процесса могут привлекаться клиенты и исполнители по процессу.

8. Проводится опрос клиентов и исполнителей об их опыте участия в процессе.

Опрос должен быть направлен на:

- 1) оценку удовлетворенности процессом;
- 2) выявление сложностей, с которыми столкнулись клиенты и исполнители в рамках осуществления процесса, с указанием этапа, на котором эти сложности были встречены и их критичности;
- 3) формирование ожиданий клиентов от взаимодействия на каждом этапе осуществления процесса;
- 4) формирование лучших практик осуществления процессов.

9. На основании информации, полученной в результате опроса, формируется перечень сложностей, выявленных клиентами на каждом этапе осуществления процесса, с указанием их критичности, потребностей клиентов на каждом этапе взаимодействия, а также формируется перечень лучших практик в рамках осуществления процесса.

10. Проводится анализ процесса на соответствие требованиям Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса», утвержденных протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1, Стандарта для внутреннего клиента, одобренного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15 декабря 2023 г. № 142-АХ (далее – Стандарты клиентоцентричности), и формирует перечень требований Стандартов клиентоцентричности, которые не соблюдаются в процессе.

11. Ответственный за процесс направляет сформированные в ходе исследования документы на рассмотрение рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в Министерство, сформированной в соответствии с приказом Министерства от 17 ноября 2023 № 183 (далее – рабочая группа). К комплекту документов ответственный за процесс прилагает пояснительную записку с предлагаемым решением и его обоснованием.

12. Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает представленные в соответствии пунктом 11 настоящего Порядка документы и на заседании принимает одно из следующих решений:

- 1) необходимость изменения процесса;
- 2) отсутствие необходимости изменения процесса;
- 3) необходимость исключения процесса.

Решение рабочей группы в течение 1 рабочего дня после его принятия направляется ответственному по клиентоцентричности. В случае, если было принято решение о необходимости исключения процесса, решение также направляется руководителю соответствующего структурного подразделения.

В случае, если рабочей группой было принято решение об отсутствии необходимости изменения процесса или о необходимости исключения процесса, то проведение реинжиниринга рассматриваемого процесса завершается. В случае решения о необходимости исключения процесса инициируется процедура исключения процесса из Реестра.

III. Этап проектирования в целях реинжиниринга процессов

13. В случае, если рабочей группой или руководителем Министерства было принято решение о необходимости изменения процесса, в течение 7 рабочих дней после принятия такого решения ответственный за процесс разрабатывает:

- 1) текстовое описание целевого порядка осуществления процесса (целевую модель процесса) с учетом целесообразности, наличия возможностей, стремления к решению наибольшего количества выявленных проблем и повышения

эффективности процесса, в том числе с использованием наиболее эффективных решений, реализованных в других процессах;

2) блок-схему целевого порядка осуществления процесса;

3) описание нормативных правовых барьеров, препятствующих реализации целевого порядка осуществления процесса, представляющие собой перечень положений нормативных правовых актов, которые прямо противоречат целевому порядку осуществления процесса, а также перечень нормативных правовых актов, отсутствие в которых необходимых положений не позволяет реализовать целевой порядок осуществления процесса.

В течение 1 рабочего дня после формирования указанных документов ответственный по клиентоцентричности направляет их на рассмотрение рабочей группой или руководителем Министерства.

14. Рабочая группа в течение 7 рабочих дней рассматривает документы, указанные в пункте 13 настоящего Порядка, и принимает одно из решений:

1) согласование целевого порядка осуществления процесса;

2) направление целевого порядка осуществления процесса на доработку.

К участию в заседании рабочей группы, на котором рассматривается целевой порядок осуществления процесса, по решению председателя рабочей группы могут быть привлечены представители общественности, эксперты и сотрудники Министерства, участвующие в осуществлении процесса.

15. В случае, если рабочая группа или руководитель Министерства согласовали целевой порядок осуществления процесса, ответственный за процесс в течение 7 рабочих дней после согласования формирует план мероприятий по реализации целевого порядка осуществления процесса (далее – план мероприятий) согласно шаблону, представленному в Приложении № 1 к настоящему Порядку, с указанием названия мероприятия, сроков их выполнения, ответственных и описания результатов и отчетных документов.

16. Рабочая группа на очередном заседании рассматривает представленный разработанный план мероприятий и принимает одно из следующих решений:

1) утверждение плана мероприятий;

2) направление плана мероприятий на доработку.

В случае, если рабочая группа приняла решение о направлении плана мероприятий на доработку, ответственный за процесс осуществляет доработку плана мероприятий в обозначенный в решении рабочей группы срок.

В случае, если рабочая группа приняла решение утвердить план мероприятий, он считается утвержденным протоколом заседания рабочей группы, который направляется всем исполнителям мероприятий, указанных в плане мероприятий, вместе с приложением в виде плана мероприятий.

IV. Этап реализации

17. Ответственный за процесс контролирует выполнение плана мероприятий.

В случае необходимости внесения изменений в сроки или состав плана мероприятий ответственный за процесс также выносит этот вопрос на рассмотрение рабочей группой.

18. После реализации плана мероприятий ответственный за процесс готовит отчет.

После формирования отчета реинжиниринг процесса считается завершенным.

Приложение № 1

к Порядку проведения реинжиниринга процессов в
Министерстве финансов Кабардино-Балкарской Республики

ПЛАН мероприятий по реинжинирингу процессов в Министерстве финансов Кабардино-балкарской Республики

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Образ результата и отчетный документ
	1. Процессы взаимодействия с клиентом по вопросам правового обеспечения деятельности Министерства			отдел правового обеспечения	
	2. Процессы рассмотрения обращений и запросов			отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции; отдел правового обеспечения; структурные подразделения	
	3. Процессы обеспечения размещения информации о деятельности ведомства			отдел информационных технологий; руководители структурных подразделений	
	4. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по				

	кадровым вопросам					отдел государственной службы, кадров, делопроизводства и противодействия коррупции			
	5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического взаимодействия								
	6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета					отдел информационных технологий			
	7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности					отдел бухгалтерского учета и финансовой отчетности			
						отдел обеспечения деятельности			

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства финансов
Кабардино-Балкарской Республики
от «___» _____ 2024 г. №___

ПОРЯДОК
(правила) взаимодействия с клиентом в рамках выполнения функций
Министерства финансов Кабардино-Балкарской Республики

1. Настоящие Правила призваны обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников Министерства финансов Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство) с клиентами в различных точках взаимодействия, в том числе, работе с сообщениями при осуществлении иных процессов ведомства.

Настоящие Правила дополняют и уточняют положения федерального и регионального законодательства, регламентирующего соответствующие взаимоотношения, и подлежат применению в части, не противоречащей положениям указанного законодательства.

Термины и определения:

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения заявленных потребностей.

Сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения, и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа.

Скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником Министерства и обратившимся на консультационную линию лицом в той или иной ситуации.

2. Общие требования

При обращении в Министерство независимо от канала обращения клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации, (когда это применимо) в том числе, для получения уведомлений об изменении статусов (например, статуса рассмотрения заявления, конкурсных процедур, по рассмотрению обращения, запроса или жалобы).

В случае, если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал для коммуникации с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал для коммуникации.

Министерство должно обеспечивать хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению - 5 лет (далее – история взаимодействия). В историю взаимодействия подлежат включению все случаи взаимодействия с ведомством в любых точках взаимодействия, в том числе, обращения на справочную линию Министерства.

По запросу клиента ему должна быть предоставлена вся история взаимодействия.

3. Письменное взаимодействие

Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

Все виды коммуникаций в письменном виде, поступающие в Министерство через любую точку взаимодействия и требующие ответа, по существу, должны классифицироваться не только по теме обращения, но и по типовым потребностям клиентов.

В случае, если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников Министерства, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

Уведомление о переадресации сообщения клиента необходимо направлять по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости, исполнитель может связаться с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочие часы Министерства.

В случае, если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (в том числе, ответов на обращения и запросы граждан, и т.д.), основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме.

Ответ на сообщение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (например ответ по существу на обращение

предоставление запрошенной информации в ответ на запрос и т.д.) необходимо прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с Министерством по ссылке <https://minfin.kbr.ru/activity/klientotsentrchnost/>.

4. Справочная линия

Справочная линия — сервис справочно-информационной поддержки клиентов Ведомства по вопросам, в том числе:

- времени и порядка работы Ведомства;
- порядка и статуса рассмотрения обращений.

Справочная линия ведомства реализована посредством телефонной связи по номеру 8(662)42-08-66.

Время работы справочной линии: с 8:00 до 18:00 по будням, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней.

Все работники, впервые приступающие к работе на справочной линии, должны пройти обучение. Организация обучения осуществляется структурными подразделениями Ведомства путем проведения обучающих семинаров, в том числе в формате видеоконференцсвязи.

Также обучение проходят все сотрудники, работающие со справочной линией, в случае появления новой функции, осуществляемой Ведомством

При разговоре с клиентом сотрудником должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь сотрудника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

Предоставление справочной информации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

Ответ сотрудника должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

В случае, если сотрудник ведомства не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить справочную информацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос и переключить входящий звонок не него, предварительно уведомив об этом звонящего.

В случае, если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление справочной информации не может быть осуществлено в режиме реального времени (например, если требуется запросить информацию у структурного подразделения Ведомства), сотрудник должен:

1. запросить у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;

2. сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;
3. после завершения разговора получить требуемую информацию;
4. связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактным данным и передать требуемую информацию.

При поступлении звонка на справочную линию сотрудник ведомства не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

Если вопрос не относится к полномочиям Ведомства, сотрудник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление справочной информации по такому вопросу.

5. Личное посещение

Запись заявителей для личного посещения Министерства осуществляется на сайте Министерства по ссылке https://minfin.kbr.ru/priem_grazhdan/lichnyy-priem-grazhdan.html посредством Единого портала государственных (муниципальных) услуг, а также посредством справочной линии Министерства по телефону 8(662)42-08-66

Запись на личное посещение необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиентом подходящего ему периода времени из числа доступных.

При записи на личное посещение клиенту должна быть отображена или сообщена устно информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени посредством сайта Министерства https://minfin.kbr.ru/priem_grazhdan/lichnyy-priem-grazhdan.html, с помощью Справочной линии Ведомства.

На входе необходимо располагать вывески с полным и сокращенным наименованием Министерства, а также с информацией о режиме работы. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного посещения, должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся: вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

По результатам личного посещения клиенту необходимо предложить оценить опыт такого личного посещения.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства финансов
Кабардино-Балкарской
Республики
от «___» _____ 2024 г. № ____

ОТЧЕТ
о разработке целевых моделей процессов, осуществляемых в
Министерстве финансов Кабардино-Балкарской Республики

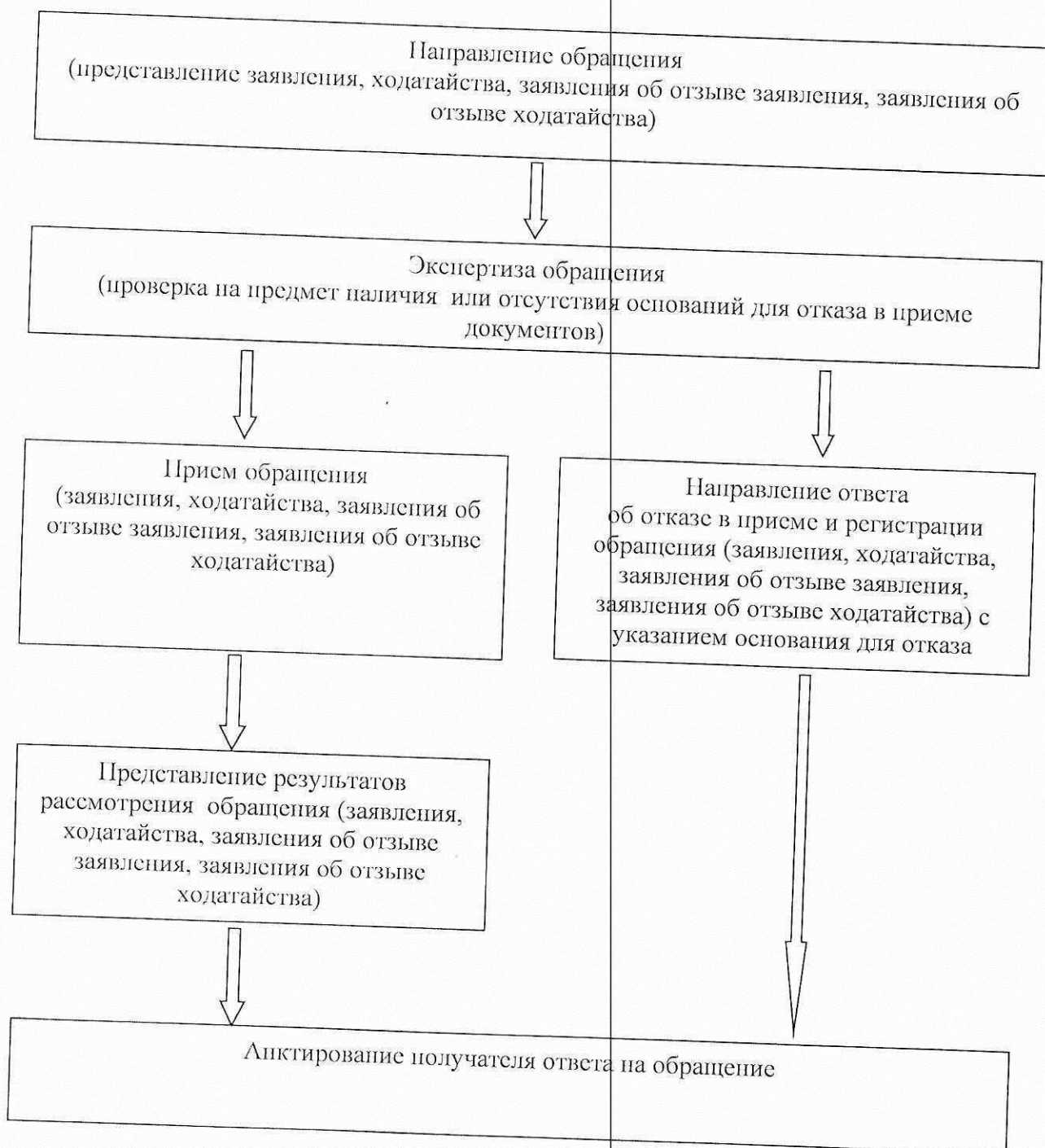
Целевая модель процесса создается в рамках работы по проектированию ресинжиниринга процессов и представляет собой описание того, как рассматриваемый процесс должен осуществляться в целевом состоянии. Целевые модели процессов создаются на основании описания текущих процессов и выявленных проблем и проектируются с расчетом на то, чтобы решить выявленные проблемы.

Целевая модель процесса
«Прием и регистрация заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства» (ID: ГУ-227-1)

Группа процессов: Рассмотрение обращений

Ответственный: А.Х. Казанчев, З.А. Балкаров, А.К. Лигидов, Б.Б. Шигалугова, А.Ф. Калмыков, Ю.В. Сергеева, М.Р. Алосва, К.А. Кетова

Блок-схема целевой модели процесса:



Описание шагов процесса:

1. Основанием для начала процесса приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства является представление заявления, ходатайства. Прием и регистрация заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства выполняется должностными лицами подразделения, к компетенции которых относятся прием и регистрация входящей корреспонденции.

2. После представления заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства проводится проверка отсутствия оснований для отказа в приеме документов.

3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, заявлению или ходатайству (за исключением заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства) присваивается регистрационный номер и указывается дата их поступления.

Результат приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства фиксируется путем указания регистрационного номера (за исключением заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства) и даты поступления на заявление, ходатайстве, заявлении об отзыве заявления, заявлении об отзыве ходатайства и (или) в системе электронного документооборота;

4. В случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, заявителю направляется ответ об отказе в приеме и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства с указанием основания для отказа в течение срока установленного действующим законодательством со дня представления заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства.

Ответ об отказе в приеме и регистрации заявления подписывается руководителем или уполномоченным им должностным лицом.

5. Максимальный срок приема и регистрации заявления, ходатайства, заявления об отзыве заявления, заявления об отзыве ходатайства составляет пять рабочих дней со дня представления указанных документов.

Показатели эффективности процесса:

1. Средняя скорость осуществления процесса
2. Доля отказов в приеме документов, которые были обжалованы