

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ

### П Р И К А З

от 30.09.2024 № 119-А

г. Майкоп

|  |
| --- |
| Об утверждении Порядка взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |

С целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея, утвержденного распоряжением Главы Республики Адыгея от 26 сентября 2023 года № 230-рг «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея,

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета согласно приложению к настоящему приказу.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель Председателя

Кабинета Министров

Республики Адыгея -

Министр финансов

Республики Адыгея В.Н. Орлов

Приложение

к приказу Министерства

финансов Республики Адыгея

от 30.09.2024 № 119-А

|  |
| --- |
| **Порядок**  **взаимодействия с внутренним клиентом**  по вопросам ведения бухгалтерского учета   1. **Общие положения**   1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности органа исполнительной власти Республики Адыгея (далее – ведомство) в части взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета (далее **–** Порядок) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых в целях эффективного взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета.  1.2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей, должностных регламентов.  1.3. Для целей Порядка используются следующие термины и определения:  внутренний клиент **-** государственные гражданские служащие ведомства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими ведомства, работники подведомственных учреждений;  структурное подразделение **-** часть ведомства, которая представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определенного направления или функции;  система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри ведомства в процессе профессиональной деятельности;  1.4. Основными принципами настоящего Порядка являются:  доступность - каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного внутреннего клиента;  открытость - взаимодействие с внутренним клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности внутреннего клиента;  прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;  реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения внутреннего клиента, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;  понятность - представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;  удовлетворенность - с учетом применения новых технологий, упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений;  клиентоцентричный подход - постоянное улучшение взаимоотношений с внутренним клиентом вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.  1.5. Внутренние клиенты ведомства должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.  1.6. При взаимодействии сотрудники ведомства руководствуются требованиями Стандарта для внутреннего клиента.  **2. Технико-организационное обеспечение**  **и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом**  2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:  системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «ДЕЛО»);  внутренней сети ведомства (при наличии);  электронной почты;  телефонной связи;  письменных обращений или запросов (служебные записки, поручения);  рабочие встречи внутренних клиентов ведомства.  2.2. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы ведомства.   1. **Общие требования к взаимодействию с клиентом**   3.1. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь), используется метод активного слушания.  3.2. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник показывает внутреннему клиенту, что его информация воспринимается верно.  3.3. В процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы (при необходимости) по обращению или запросу внутреннего клиента.  3.4. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения.  3.5. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.  3.6. В процессе устного консультирования важнейшую роль играет речевой этикет. Речевой этикет - это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях.  3.7. Основные задачи речевого этикета:  создание здоровой атмосферы;  повышение производительности труда;  желание к выполнению обязанностей.  3.8. В случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.  3.9. Могут быть заданы уточняющие вопросы (при необходимости), если позволяет способ связи.  3.10. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если не указано иное.  3.11. При подготовке ответа на обращение внутреннего клиента следует:  приветствовать внутреннего клиента, проявлять вежливость;  выстраивать структуру ответа логично и последовательно;  объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;  обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;  не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;  минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;  разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;  не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение;  не допускать отписки, переадресации;  не отрицать факт проблемы без доказательств;  не допускать отсутствие решения/альтернативы.  3.12. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются приказами ведомства.   1. **Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом**   4.1. При ответах на наиболее часто задаваемые вопросы предоставляющим ответ на запрос или обращение внутреннего клиента может быть сделана ссылка на базу знаний.  4.2. База знаний - совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту. База знаний представлена положениями, порядками, регламентами, инструкциями.  **5. Организация обратной связи с клиентом**  5.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников ведомства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности ведомства.  5.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников ведомства в устной или письменной форме:  направление обращения почтовой связью;  направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;  участие в опросах, проводимых ведомством.  Опросы внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. Результаты опросов подлежат сбору и анализу.  **6. Формы контроля**  6.1. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет каждый начальник структурного подразделения.  6.2. Контроль за исполнением обращений внутренних клиентов осуществляется в два этапа:  предварительный – на оперативных совещаниях у начальников структурных подразделений;  итоговый – по результатам отчетов об итогах работы.  6.3. На оперативном совещании обсуждаются текущие вопросы работы структурного подразделения. |