



СЛУЖБА ПО ФИНАНСОВО-БЮДЖЕТНОМУ НАДЗОРУ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

ПРИКАЗ

№ 49/од

г. Кызыл

31.07.2024 г.

Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва

С целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Тыва, утвержденной распоряжением Правительства Республики Тыва от 20 октября 2023 г. № 607-р, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Службы

Т.Х. Монгуш

С приказом ознакомлен(ы): _____

Порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Службе по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва

1. Общие положения: принципы, цели взаимодействия с клиентом

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Службе по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва (далее - Служба) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 8.4 плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Тыва, утвержденного распоряжением Правительства Республики Тыва от 20.10.2023 № 607-р.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и стандартом для внутреннего клиента:

внешний клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей со Службой;

внутренний клиент - государственные гражданские служащие Службы, лица, замещающие должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Республики Тыва в Службе;

структурное подразделение - структурное подразделение Службы, которое представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определённого направления или функции или в соответствии с установленной компетенцией в части соответствующих полномочий Службы;

коммуникация - процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов - основной фактор взаимодействия внутренних и (или) внешних клиентов;

клиентоцентричный подход – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с внутренним и (или) внешним клиентом;

база знаний - совокупность информации, которая разъясняет внешние или внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту.

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Службе при взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности:

- равный доступ;
- эффективность и удобство;
- объективность и беспристрастность;
- постоянное повышение качества и проактивность;
- единство и целостность;
- взаимное доверие и безопасность;
- открытость и прозрачность.

1.5. Ключевые точки взаимодействия определяются Службой в целях обеспечения качества и доступности процесса взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

1.6 Точки взаимодействия с внутренним клиентом могут быть следующие:

- служебное помещение руководителя Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва, структурного подразделения Службы, иное служебное помещение;
- система электронного документооборота «Практика»;
- электронная почта;
- телефон.

2. Организация взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

2.1. Взаимодействие с внутренним клиентом в рамках процессов осуществления административно-хозяйственной деятельности в Службе осуществляет руководитель Службы, заместитель руководителя Службы, начальник управления финансового контроля и организационно-аналитической деятельности Службы, начальник контрольно-ревизионного отдела Службы, главный специалист (по кадрам) отдела правового, финансово-экономического, кадрово-документационного и информационного обеспечения (далее - уполномоченные сотрудники Службы). Взаимодействие осуществляется ежедневно по мере возникновения потребности в решении вопросов административно-хозяйственной деятельности.

2.2. В рамках процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности уполномоченные сотрудники Службы обеспечивают:

- осуществление полномочий органа государственного финансового контроля в финансово-бюджетной сфере посредством решения возникающих вопросов административно-хозяйственного и материально-технического обеспечения деятельности Службы;

- учет и сохранность имущества, рациональное использование оборудования и материальных ценностей, находящихся на балансе Службы, в целях эффективного и стабильного функционирования Службы.

3. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом

3.1. У внутреннего клиента должен формироваться положительный опыт простоты и лёгкости от взаимодействия с уполномоченными сотрудниками Службы вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

3.2. При осуществлении взаимодействия с внутренним клиентом уполномоченные сотрудники Службы обязаны:

3.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Службы;

3.2.2. соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, конституцию Республики Тыва, законы и иные нормативные правовые акты Республики Тыва, Служебный распорядок Службы, утверждённый приказом Службы от 28 декабря 2021 года № 81/од, Кодекс этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Республики Тыва, утверждённый Указом Главы Республики Тыва от 11 мая 2011 года № 70 (редакция от 21.08.2018 № 162);

3.2.3. осуществлять свою деятельность в соответствии со своим должностным регламентом в пределах полномочий Службы;

3.2.4. не оказывать предпочтения каким-либо группам внутренних клиентов, быть независимыми от влияния отдельных внутренних клиентов или их групп;

3.2.5. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

3.2.6. соблюдать установленные законодательством Российской Федерации и Республики Тыва ограничения и запреты;

3.2.7. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

3.2.8. проявлять корректность и внимательность в обращении с внутренними клиентами;

3.2.9. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении уполномоченными сотрудниками Службы должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Службы;

3.2.10. не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность внутреннего клиента;

3.2.11. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении внутреннего клиента;

3.2.12. постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

3.3. Уполномоченные сотрудники Службы по отношению к внутреннему клиенту должны быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Службе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

3.4. Уполномоченный сотрудник Службы несет персональную ответственность за действия или бездействие, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял меры по недопущению таких действий или бездействия.

3.5. Уполномоченные сотрудники Службы обязаны принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несёт ответственность и (или) которая стала известна ему в связи с исполнением должностных обязанностей.

4. Порядок (правила) письменного взаимодействия с клиентом

4.1. Уполномоченные сотрудники Службы в случае письменного взаимодействия с внутренним клиентом обязаны соблюдать Инструкцию по делопроизводству в Службе, утверждённую приказом Службы от 06 декабря 2019 года № 97/од, Правила обращения с информацией для служебного пользования.

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

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

4.4. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности. Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе с учетом профиля внутреннего клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

4.5. Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма, уполномоченные сотрудники Службы должны приложить усилия для его сокращения.

4.6. В случае если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников Службы, такие сообщения не рассматриваются по существу, а внутреннему клиенту в течение 2 рабочих дней после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения.

4.7. Уведомление о переадресации сообщения внутреннего клиента необходимо направлять по выбранному внутренним 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 внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

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

4.9. В случае если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности внутреннего клиента, основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от внутреннего клиента обращения к каким-либо другим источникам информации.

4.10. Ответ на сообщение внутреннего клиента должен быть направлен по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и внутренний клиент указал дополнительный канал для

коммуникации, такой ответ необходимо продублировать по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

5. Порядок (правила) устного взаимодействия с внутренним

5.1. При устном взаимодействии уполномоченных сотрудников Службы с внутренним клиентом должны соблюдаться следующие требования к речи и интонациям:

- при разговоре с внутренним клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

- речь уполномоченных сотрудников Службы должна быть грамотной, без жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии.

5.2. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов внутреннему клиенту для подробного выяснения его потребностей.

5.3. С учетом жизненной ситуации, профиля внутреннего клиента и сути вопроса количество переключений на других уполномоченных сотрудников Службы для решения вопроса внутреннего клиента должно быть минимальным.

5.4. Иные взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности регламентируются приказами Службы.

6. Организация обратной связи с клиентами

6.1. В соответствии с Порядком сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва, утверждённым приказом Службы от 31 июля 2024 года № 48/од, с целью изучения отношения сотрудников Службы к действующим процессам внутреннего взаимодействия, оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Службе функционирует система внутренней обратной связи.

6.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ обращений и мнений сотрудников Службы в устной или письменной форме:

- направление обращения на адрес электронной почты: sfbn-rt@rtyva.ru
- личное обращение к руководителю Службы, заместителю руководителя Службы, руководителям структурных подразделений Службы;
- участие в опросах (в том числе анонимных), осуществляемых в Службе.

7. Формы и сроки контроля

7.1 Формой контроля за выполнением настоящего Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в рамках единого онлайн-опроса «Оценка удовлетворённости внутренних клиентов аспектами деятельности в Службе».

7.2. При проведении опросов (анкетирования) сбор данных от внутренних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

7.3. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Службе ежегодно на оперативном совещании у руководителя Службы.

7.4 Проведение опросов (в том числе анонимных) возлагается на отдел правового, финансово-экономического, кадрово-документационного и информационного обеспечения Службы; исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагается на сотрудников подразделений Службы в соответствии с компетенцией и указанием сроков исполнения.