

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ**

П Р И К А З

« 13 » мая 2024 года

№ 46

г. Владикавказ

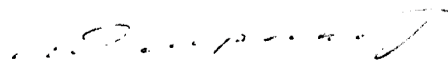
Об утверждении

Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам кадровой политики, информационно-технического обеспечения и ведения бухгалтерского учета

С целью реализации пунктов 3.4.1, 3.5.1 и 3.6.1 Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве экономического развития Республики Северная Осетия-Алания, утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственное управление на территории Республики Северная Осетия-Алания от 12.10.2023 № 2-3.10. **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам кадровой политики, информационно-технического обеспечения и ведения бухгалтерского учета.
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



М. Мрикаев

Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

14 мая 2024 г.

№ 0113-24-1

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам
кадровой политики, информационно-технического обеспечения и ведения
бухгалтерского учета

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам кадровой политики, информационно-технического обеспечения и ведения бухгалтерского учета разработан Министерством экономического развития Республики Северная Осетия-Алания (далее - Порядок, Перечень, Министерство) в целях осуществления взаимодействия Министерства с внутренним клиентом и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами в процессе коммуникации.

1.2. Основными задачами формирования Перечня являются:
выстраивание эффективного взаимодействия Министерства с внутренним клиентом;
формирование положительного опыта взаимодействия с внутренними клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень сформирован с учётом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, утверждённого приказом Министерства от 19.12.2023 № 91 «О внедрении стандартов клиентоцентричности».

2.2. Формирование Перечня осуществлено в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицом (лицами), назначенными Министром и (или) лицом, его замещающим (далее - уполномоченное лицо).

2.3. Уполномоченное лицо:
организует в Министерстве формирование и ведение Перечня;
осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиями настоящего Порядка;
обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень), изменение Перечня, исключение сведений из Перечня.

2.4. Подготовка информации (сведений), подлежащих включению в Перечень, осуществляется отделами, которые непосредственно осуществляют соответствующие функции.

В рамках осуществляемой функции предоставляемого сервиса определены точки взаимодействия.

2.5. Для каждой точки взаимодействия определены удостоверяемые потребности внутреннего клиента, то есть цель обращения внутреннего клиента в Министерстве:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- получение информации о ходе рассмотрения обращения, запроса, документов;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности внутреннего клиента.

2.6. Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- взаимодействие в офлайн - точке и в цифровой точке;
- сохранение возможности доступа к функциям и сервисам Министерства.

3. Типы точек взаимодействия с внутренним клиентом и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия с внутренним клиентом точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки.

3.2. Цифровые точки:

официальный сайт Министерства <https://economy.alania.gov.ru>;

электронная почта - E-mail: info@economy.alania.gov.ru;

телефон отдела государственной гражданской службы, кадров и профилактики коррупционных правонарушений - 8 (8672) 54-30-54; отдел технического обеспечения, защиты информации и делопроизводства телефон - 8 (8672) 53-65-36, отдела бюджетного учета и отчетности - 8 (8672) 53-44-67;

система ЕСЭД «Дело-WEB».

3.3. Офлайн-точки:

помещения (кабинеты) Министерства для осуществления деятельности внутренних клиентов.

3.4. Ключевыми точками взаимодействия с внутренним клиентом являются:

взаимодействие лично в устной форме и посредством телефонной связи;
письменное взаимодействие.

4. Заключительные положения

4.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:
включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства) функций, сервисов;
изменения вида точек взаимодействия;
изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей внутреннего клиента.

Признаки для сегментации внутреннего клиента

Тип признака	Признак	Значение признака
Организационные	Вид службы	Государственная гражданская служба субъектов РФ;
	Категория должностей	Руководитель; помощник (советник); специалист; обеспечивающий специалист
	Группа должностей	Высшая группа должностей; Главная группа должностей; Ведущая группа должностей; Старшая группа должностей; Младшая группа должностей
	Стаж общий	Менее 1 года; 1-3 лет; 3-5 лет; 5-10 лет; более 10 лет
	Стаж в организации / органе	Менее 1 года; 1-3 лет; 3-5 лет; 5-10 лет; более 10 лет
	Уровень дохода	До 30 000; 30 000 - 60 000; 60 000 - 100 000; 100 000 - 300 000; более 300 000
	Региональная принадлежность	<i>Регион (в зависимости от региона клиент может получать свои уникальные услуги)</i>
	Образование	Высшее – бакалавриат; Высшее – магистр; Высшее – специалитет; Высшее – послевузовское; Среднее общее образование; Среднее профессиональное образование
	Формат работы	Удаленная работа; работа в офисе; гибрид
	График работы	Полный рабочий день; Неполный рабочий день; Сменный график; Гибкий график; Вахтовый метод; Ненормированный рабочий день
Льготы	Увеличение отпускного периода по мере выслуги лет; Надбавка к окладу по выслуге лет; Специфические условия службы (северные надбавки); Надбавки дополнительной категории: связанная с государственной тайной деятельность, выполнение заданий особой сложности и важности; Дополнительное образование по профессии; Транспортное обслуживание; Субсидирование на предоставление жилья	
Технологический	Уровень цифровой грамотности	Низкий; Средний; Высокий
	Каналы связи на работе	СЭД; Корпоративная почта; Мессенджеры, наручном
Функциональный	Функции человека в организации	Отдел кадров; Финансовый отдел; Юридический отдел; Отдел информационных

		технологий; Отдел по связям с общественностью; Отдел закупок и снабжения; Отдел развития и стратегического планирования; Отдел охраны труда и охраны окружающей среды
	Направление деятельности	Административные функции; Экономические функции; Социальные функции; Юридические и правоохранительные функции; Инфраструктурные функции
	Уровень доступа к информации	Общедоступная информация; Внутренняя информация; Ограниченный доступ; Секретная информация; Особо секретная информация
	Функционал	<i>Конкретная специфика работы (чем сотрудник занимается на работе)</i>

Ведение бухгалтерского учета

Профили клиентского сегмента

Физическое лицо, меняющее расчетный счет для получения заработной платы в органе исполнительной власти	
Основные признаки	
Категория должностей	Специалист
Группа должностей	Старшая группа
Стаж в организации	3-5 лет
Уровень дохода	до 40 000
Возраст	25-34
Образование	Высшее
Наличие льготы	Социальные выплаты;
Цель	Смена банка и ликвидация старого расчетного счета Необходимость замены расчетного счета в бухгалтерских документах
Особенности клиентского пути	
Необходимо подписание бухгалтерских документов о замене расчетного счета	
Предпочтительные каналы	
Информирование:	Организация, коллеги
Получение услуг:	Лично в организации

Физическое лицо, увольняющееся из органа исполнительной власти	
Основные признаки	
Категория должностей	Обеспечивающий специалист
Группа должностей	Ведущая группа
Стаж в организации	5-10 лет
Уровень дохода	45 000- 60 000
Возраст	35-44
Образование	Высшее
Наличие льготы	Выслуга лет
Цель	При увольнении работнику необходимо заполнить в бухгалтерии обходной лист, совершить проверку
Особенности клиентского пути	
Возможен перерасчет отпускных	
Предпочтительные каналы	
Информирование:	Организация, коллеги, начальство
Получение услуг:	Лично в организации