



# МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

*03 июля 2024 года*

№ 94-П

г. Омск

Об утверждении Порядка взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве труда и социального развития Омской области

Во исполнение пункта 3.8.4 приложения № 13 "Проект Плана мероприятий ("Дорожная карта") Министерства труда и социального развития Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности" к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области, утвержденному распоряжением Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп приказываю:

1. Утвердить порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве труда и социального развития Омской области согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И.П. Варнавская

ПОРЯДОК  
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского  
учета в Министерстве труда и социального развития Омской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок в Министерстве труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) разработан в целях регламентации взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) внутренний клиент – государственный гражданский служащий Министерства (далее – клиент);

2) функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерства по ведению бухгалтерского учета, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

3) офлайн-канал – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством, уполномоченными организациями;

4) точки взаимодействия – автоматизированные системы, программные комплексы, места приема клиентов.

3. Принципами взаимодействия с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета являются:

1) стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2) взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов – преимущественных каналов взаимодействия;

3) сохранение возможности доступа к функциям и сервисам Министерства в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

4) учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных;

5) доступность для клиента его истории взаимодействия в разрезе сервисов.

II. Описание материально-технического обеспечения и инфраструктуры точки  
взаимодействия с клиентами

4. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на точки и офлайн-точки.

5. Ключевыми точками взаимодействия являются:

1) письменное взаимодействие, позволяющее определить сумму перечисления денежных средств (заявление клиента);

2) информационные системы, которые обеспечивают формирование документов с минимальными затратами времени и усилий, а также юридически значимый электронный документооборот.

6. Заявление клиента для перечисления заработной платы, заявление клиента на единовременную выплату при предоставлении ежегодного оплачиваемого отпуска (далее – единовременная выплата), заявление клиента на оказание материальной помощи (далее – заявления) предоставляется клиентом в отдел сводной бухгалтерской отчетности департамента финансово-экономического обеспечения Министерства (далее – ДФЭО) с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления указанных выплат.

Заявление утверждает заместитель Министра труда и социального развития Омской области, который непосредственно контролирует и координирует департамент кадрового и документационного обеспечения Министерства.

7. Отчет о расходах по командировке заполняется клиентом в электронном виде в автоматизированной системе "Смета" (далее – АС "Смета").

### III. Общие требования к взаимодействию с клиентами

8. Основной задачей обработки заявлений клиента является осуществление выплаты заработной платы, единовременной выплаты при предоставлении ежегодного оплачиваемого отпуска и материальной помощи.

9. Основной задачей обработки отчета о расходах по командировке является соблюдение требований Указа Губернатора Омской области от 8 ноября 2021 года № 137 "О Порядке и условиях командирования государственных гражданских служащих Омской области" (далее – Указ Губернатора № 137).

10. Взаимодействие с клиентом в устной форме осуществляется посредством телефонной связи и (или) личного посещения специалистов отдела сводной бухгалтерской отчетности ДФЭО.

### IV. Применяемые инструменты для взаимодействия с клиентом

11. В случае если в заявлении клиента отсутствует информация, необходимая для осуществления соответствующей выплаты, заявление клиента возвращается на доработку специалистом отдела сводной бухгалтерской

отчетности ДФЭО. После устранения замечаний заявление клиента повторно предоставляется в ДФЭО.

12. В случае если документы, подтверждающие расходы, совершенные в командировке, не соответствуют требованиям Указа Губернатора № 137, данные расходы не будут приняты к возмещению и не подлежат отражению в отчете о расходах по командировке.

#### V. Формы и сроки контроля

13. Перечисление единовременной выплаты должно быть осуществлено в срок не позднее 10 рабочих дней со дня принятия распоряжения Министерства о единовременной выплате.

14. Перечисление материальной помощи должно быть осуществлено в срок не позднее 10 рабочих дней со дня принятия распоряжения Министерства о материальной помощи.

15. Отчет о расходах по командировке должен быть составлен в АС "Смета" не позднее 3 рабочих дней со дня возвращения клиента из командировки.

#### VI. Требования к организации обратной связи с клиентами

16. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессами взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета ДФЭО ежегодно проводятся опросы клиентов, направленные на сбор предложений по развитию и совершенствованию данного взаимодействия, путем заполнения анкет оценки удовлетворенности, согласно приложению к настоящему Порядку.

---

Приложение  
к Порядку взаимодействия  
с внутренним клиентом по вопросам  
ведения бухгалтерского учета  
в Министерстве труда и социального  
развития Омской области

АНКЕТА

оценки удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ними по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве труда и социального развития Омской области

(ФИО внутреннего клиента)

1. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа в Министерстве труда и социального развития Омской области по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ)

- 1.1. Удовлетворен
- 1.2. Не удовлетворен
- 1.3. Затрудняюсь ответить

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей служебной деятельности в части ведения бухгалтерского учета?

| № п/п | Удовлетворяемые потребности клиента   | Проблемы (укажите) | Предложения |
|-------|---|--------------------|-------------|
| 2.1   | Предоставление заявления с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления заработной платы |                    |             |
| 2.2   | Предоставление заявления на единовременную выплату к отпуску  |                    |             |
| 2.3   | Предоставление отчета о расходах по командировке  |                    |             |
| 2.4   | Предоставление заявления на оказание материальной помощи  |                    |             |

3. Насколько Вы удовлетворены тем, как построена работа в Министерстве труда и социального развития Омской области по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ по каждой строке)

| Номер п/п | Удовлетворяемые потребности клиента   | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|-----------|---|------------------------|---------------------|------------------------|---------------------------|----------------------|
| 3.1       | Предоставление заявления с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления заработной платы |                        |                     |                        |                           |                      |
| 3.2       | Предоставление заявления на единовременную выплату к отпуску  |                        |                     |                        |                           |                      |
| 3.3       | Предоставление отчета о расходах по командировке  |                        |                     |                        |                           |                      |
| 3.4       | Предоставление заявления на оказание материальной помощи  |                        |                     |                        |                           |                      |