



**МИНИСТЕРСТВО  
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО  
ХОЗЯЙСТВА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

27 августа 2024г

г. Омск

№ 46-п

Об утверждении порядка взаимодействия с внутренним клиентом  
по вопросам ведения бухгалтерского учета

В целях реализации Плана мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области, утвержденного распоряжением Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Омской области.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Я.В. Старухину.

Министр

В.Ю. Шнипко

Приложение  
к приказу Министерства энергетики  
и жилищно-коммунального хозяйства  
Омской области

от 27 августа 2024 г. № 46-н

**ПОРЯДОК**  
взаимодействия с внутренним клиентом  
по вопросам ведения бухгалтерского учета

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Омской области (далее – Министерство).

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

1) внутренний клиент – государственный гражданский служащий Министерства, работники Министерства, не являющиеся государственными служащими, работники подведомственных Министерству учреждений;

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

3) точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, места приема внутренних клиентов в Министерстве.

3. Структурным подразделением в Министерстве ответственным за взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета является финансовое управление Министерства.

2. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам  
ведения бухгалтерского учета.

4. Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета осуществляется финансовым управлением в соответствии с перечнем точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, утвержденным распоряжением Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Омской области от 2 августа 2024 года № 172-рп.

5. Ключевыми точками взаимодействия являются:

1) внутренняя сеть Министерства;

2) мессенджеры;

3) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи;

4) письменное взаимодействие, электронная почта, письмо на бумажном носителе);

5) личное взаимодействие.

6. Взаимодействие с внутренним клиентом предусматривает:

1) получение информации;

2) получение консультации;

3) получение форм документов;

4) представление заявления, обращения, запроса, документов;

5) получение информации о ходе рассмотрения, заявления, обращения, запроса, документов;

6) получение результата, ответа, разъяснения;

7) предоставление обратной связи;

8) получение результата рассмотрения обратной связи;

9) другие удовлетворяемые потребности внутреннего клиента.

7. Взаимодействие с внутренним клиентом осуществляется по следующим вопросам:

1) учет материальных запасов, инвентаризация имущества и обязательств, передача имущества;

2) начисление заработной платы и иных выплат, учет расходов с подотчетными лицами, расчет денежного содержания, расчет среднедневного заработка при предоставлении отпуска;

3) предоставление документов: расчетных листков, справок о доходах, накладных на внутреннее перемещение нефинансовых активов и др.

4) консультирование, рассмотрение обращений по вопросам ведения бухгалтерского учета.

8. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь):

1) используется метод активного слушания. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник, проводящий личный прием, показывает клиенту, что его информация воспринимается верно;

2) в процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу;

3) ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения;

4) 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;

5) в случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

9. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (через региональный

сегмент системы электронного документооборота "Практик", электронную почту Министерства, служебные записки):

1) могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи;  
2) ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если не указано иное;

10. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются распоряжениями Министерства.

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

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

12. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности ежегодно.

13. В случае выявления отрицательной динамики оценки удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ними по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансовым управлением Министерства формируются и направляются в адрес Министра предложения по улучшению качества клиентоцентричности.

---

Приложение  
к Порядку взаимодействия с внутренним клиентом  
по вопросам ведения бухгалтерского учета

### АНКЕТА

оценки удовлетворенности внутренних клиентов процессами  
взаимодействия с ними по вопросам ведения  
бухгалтерского учета

(ФИО внутреннего клиента)

1. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства 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 отчета о расходах по командировке		
2.3	Предоставление расчетных листочков по заработной плате		

3. Насколько Вы удовлетворены тем, как построена работа в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Омской по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ по каждой строке)

№ 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 отчета о расходах по командировке					
3.3	Предоставление расчетных листочков по заработной плате					