



## ПРИКАЗ

21.11.2023г

№ 149

г. Брянск

Об организации работы по внедрению  
Стандартов клиентоцентричности  
в департаменте финансов Брянской области

В соответствии с распоряжением Губернатора Брянской области от 9 ноября 2023 года №1296-рг «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Брянской области»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области (далее – План мероприятий).
2. Заместителям директора департамента, начальникам отделов департамента обеспечить выполнение Плана мероприятий в части касающейся.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель Губернатора  
Брянской области

Г.В. Петушкова

Приложение  
к приказу Департамента финансов Брянской  
области от 21.12.23 № 449 "Об  
организации работы по внедрению  
Стандартов клиентоцентричности в  
департаменте финансов Брянской области"

## План мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1	2	3	4	5
<b>1. Организационные мероприятия</b>				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя	22.12.2023	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности	31.03.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области
1.3.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов	22.12.2023	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов	22.12.2023	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области
1.5.	Утвержден порядок регуляторного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	31.03.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	30.06.2024	Первый заместитель директора	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

1	2	3	4	5
<b>2. Кадровый блок</b>				
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный)	31.12.2023	Начальник административного отдела	Приказ департамента финансов Брянской области
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	31.03.2024	Начальник административного отдела	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	30.06.2024	Начальник административного отдела	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	30.09.2024	Начальник административного отдела	Приказ департамента финансов Брянской области, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	<b>Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента</b>			
3.1.	<b>Процессы рассмотрения обращений и запросов</b>			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

1	2	3	4	5
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Первый заместитель директора	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	30.06.2024	Первый заместитель директора	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Первый заместитель директора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Первый заместитель директора	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
<b>3.2.</b>	<b>Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</b>			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.03.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства  Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

1	2	3	4	5
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.03.2024	Первый заместитель директора	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	30.06.2024	Первый заместитель директора	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.09.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.09.2024	Первый заместитель директора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.09.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	Первый заместитель директора	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
<b>3.3.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</b>			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	31.03.2024	Первый заместитель директора	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

1	2	3	4	5
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	30.06.2024	Первый заместитель директора	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Первый заместитель директора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Первый заместитель директора	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Первый заместитель директора	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
<b>3.4.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</b>			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024	Начальник отдела информационных технологий	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024	Начальник отдела информационных технологий	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

1	2	3	4	5
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.06.2024	Начальник отдела информационных технологий	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	Начальник отдела информационных технологий	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	Начальник отдела информационных технологий	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	Начальник отдела информационных технологий	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Начальник отдела информационных технологий	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</b>			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета  Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

1	2	3	4	5
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.06.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Отчет о разработке описания целевой модели взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Начальник отдела бюджетного учета и консолидированной отчетности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

1	2	3	4	5
<b>3.6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной</b>				
3.6.1.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.03.2024	Начальник административного отдела	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.03.2024	Начальник административного отдела	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.06.2024	Начальник административного отдела	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024	Начальник административного отдела	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024	Начальник административного отдела	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

1	2	3	4	5
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024	Начальник административного отдела	Приказ департамента финансов Брянской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Начальник административного отдела	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности