



ДЕПАРТАМЕНТ ФИНАНСОВ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

02.04.2024г.

№ 48

г. Брянск

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом

В соответствии с Планом мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области, утвержденным приказом департамента финансов Брянской области от 21 ноября 2023 года №149 «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте финансов Брянской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель Губернатора
Брянской области

Г.В. Петушкова

Утвержден
приказом департамента финансов
Брянской области
от 02.04.2024г № 48

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом

Общие положения

Точки взаимодействия клиента с департаментом финансов Брянской области (далее – департамент) в зависимости от канала взаимодействия подразделяются на:

цифровые точки: официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры, программное взаимодействие посредством API;
оффлайн-точки: места приема клиентов в департаменте.

Формирование перечня точек взаимодействия

Перечень точек взаимодействия формируется отдельно по каждому направлению деятельности департамента.

При этом в рамках каждого направления деятельности точки взаимодействия определяются по каждой предоставляемой услуге (сервису), выполняемой функции.

Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление (реализацию) услуги (сервиса), функции,
- положений ненормативных (внутренних) правовых актов, описаний целевых состояний и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для предоставления (реализации) услуги, (сервиса), функции;

Если использование точки взаимодействия (например, социальных сетей) осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции) точка взаимодействия также включается в перечень.

Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента к департаменту в данной точке взаимодействия:

- получение информации,
- получение консультации,
- получение форм документов,
- предоставление заявления, обращения, запроса, документов,
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов,
- получение результата, ответа, разъяснения,
- предоставление объектов для осмотра (проверки),
- предоставление обратной связи,
- получение результата рассмотрения обратной связи.

Перечень точек взаимодействия и ответственные за формирование перечня точек взаимодействия с клиентом утверждаются приказом департамента по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с внешним и внутренним клиентом

Перечень точек взаимодействия департамента финансов Брянской области в рамках взаимодействия с внешними и внутренними клиентами						
№	Направление деятельности	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом	Ответственный за формирование перечня точек
1	2	3	4	5	6	7