

**Отчет о разработке
описания целевого
состояния процессов
взаимодействия с
внутренним клиентом по
вопросам ведения
бухгалтерского учета в
службе по тарифам
Астраханской области**

**Целевая модель процессов взаимодействия с внутренним клиентом по
вопросам ведения бухгалтерского учета в службе по тарифам Астраханской
области**

I Общие положения

1.1. Настоящая целевая модель процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета службы по тарифам Астраханской области (далее – Служба) разработана во исполнение пункта 3.8.5 Плана мероприятий («Дорожной карты») Службы по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утверждённого приказом Службы от 20 сентября 2023 года № 274.

1.2. Настоящая целевая модель процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Службы (далее – Целевая модель) описывает целевое состояние процесса ведения бухгалтерского учета (вопросы, требующие проработки).

1.3. Цель внедрения Целевой модели – обеспечить достижение показателей внедрения клиентоцентричного подхода в Службе.

1.4. Для целей настоящей Целевой модели используются следующие термины и определения:

клиент (внутренний клиент) – государственные гражданские служащие Службы, работники Службы, не являющиеся государственными гражданскими служащими Службы;

обратная связь – система, позволяющая выявить отношение клиентов к ведению бухгалтерского учета Службы;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий

использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

«карта болей» – проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента со Службой в различных формах, выявленная на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при опросе;

удовлетворённость клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

II Процессы взаимодействия внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского учета Службы

2.1. При вынесении постановлений о назначении административных наказаний в виде административных штрафов информация направляется внутренними клиентами Службы заведующему организационного сектора Службы путем предоставления оригинала постановления для сканирования в день его подписания. Дополнительно в электронном виде внутренний клиент Службы в день подписания постановления заполняется реестр административных наказаний (далее – реестр) на сетевом серверном хранилище Службы. Ежемесячно в срок до 5 числа реестр распечатывается и визируется внутренними клиентами в качестве подтверждения достоверности предоставляемой информации для дальнейшего учета, контроля за поступлением денежных средств на казначейский счет Службы и формирования бухгалтерской отчетности заведующим организационного сектора Службы.

2.2. Последовательность взаимодействия внутреннего клиента по вопросам ведения реестра административных наказаний приведена на рисунке 1.



Рисунок 1

2.3. В целях своевременного информирования о составных частях заработной платы, начисленных и удержанных суммах, а также об общей денежной сумме, подлежащей выплате внутренним клиентам (далее – расчетные листы) в Службе назначен ответственный исполнитель за обмен документами с Государственным казенным учреждением Астраханской области «Центр по исполнению смет доходов и расходов исполнительных органов Астраханской области» (далее – Центр смет), которое осуществляет ведении бюджетного (бухгалтерского) учета Службы на основании соглашения от 01.11.2012. Расчетные листы на USB флэш-накопителе передаются ответственному исполнителю для последующего переноса на бумажный носитель и персональной передаче внутренним клиентам Службы.

2.4. Последовательность взаимодействия внутреннего клиента по вопросам информирования о заработной плате приведена на рисунке 2.



Рисунок 2

2.5. В целях оценки удовлетворенности взаимодействия внутреннего клиента Службы по вопросам ведения бухгалтерского учета проводятся анонимные онлайн-опросы, направленные на анализ «карты болей» и на повышение удовлетворенности внутреннего клиента на официальном сайте Службы <https://forms.yandex.ru/u/66332a147c151519015e3240/>.

Руководитель службы

А.А. Свиридов