Министерство юстиции
Псковской области
ЗАРЕГИСТРИРОВАН
Регистрационный № 2376
от 03.10 2025

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 01.10.2025 №74
г. ПСКОВ

Об утверждении порядка ведения Министерством финансов Псковской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом и Перечня точек взаимодействия министерства финансов Псковской области с внешними и внутренними клиентами

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 №2816-р, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок ведения Министерством финансов Псковской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Перечень точек взаимодействия Министерства финансов Псковской области с внешними и внутренними клиентами (далее – Перечень) согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Назначить ответственным за ведение Перечня Яковлеву Елену Анатольевну, заместителя министра финансов Псковской области.

4. Признать утратившим силу приказ Комитета по финансам Псковской области от 27.02.2024 №28 «Об утверждении порядка ведения Комитетом по финансам Псковской области перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами и Перечня точек

взаимодействия Комитета по финансам Псковской области с внешними и внутренними клиентами.

Заместитель Губернатора Псковской области –
Министр финансов Псковской области Т.А.Баринова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу Министерства финансов Псковской области
от «01» октября 2025 г. №74

Порядок
ведения Министерством финансов Псковской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру ведения Министерством финансов Псковской области (далее – Минфин Псковской области) перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом (далее - Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия Минфина Псковской области с внешними и внутренними клиентами;

2) формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Используемые понятия и определения:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Комитетом с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – это граждане или представители организаций, коммерческие структуры, общественные объединения, СМИ и др., взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Минфином Псковской области с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – государственные гражданские служащие Минфина Псковской области;

точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в минфине Псковской области;

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Минфином Псковской области;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Минфином Псковской области на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом утвержденного Минфином Псковской области реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, и утверждается приказом Минфина Псковской области.

Перечень размещается на официальном сайте Минфина Псковской области в разделе «Документы».

2.2. Перечень имеет следующую структуру:

1) номер группы процессов – указывается порядковый номер группы процессов;

2) направление деятельности Минфина Псковской области – указывается группа процессов, осуществляемых Минфином Псковской области;

3) Наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного Минфином Псковской области.

4) Точка взаимодействия – указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса.

5) Осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия клиента и Минфина Псковской области в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия с целью удовлетворения потребностей клиента.

6) Особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия Минфина Псковской области, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

2.3. Ответственным за формирование и ведение Перечня определяется заместитель министра финансов Псковской области, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Минфине Псковской области.

2.4. Подготовка информации, подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Минфина Псковской области, которые непосредственно осуществляют соответствующие процессы взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.

2.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

1) положений нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций;

2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для осуществления функции;

3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6. С учетом направлений деятельности Минфина Псковской области точки взаимодействия должны формироваться отдельно по каждому из процессов:

1) рассмотрение обращений и запросов;

2) обеспечение доступа к информации о деятельности Минфина Псковской области;

3) организация взаимодействия с внутренним клиентом (сотрудником) по кадровым вопросам (поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу), сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы), увольнение с государственной гражданской службы (работы));

4) обеспечение деятельности Минфина Псковской области с внутренним клиентом (сотрудником) по вопросам ведения бухгалтерского учета (организация работы по передаче имущества, организация работы по вопросам начисления заработной платы, организация работы с подотчетными лицами).

В рамках каждого направления деятельности по каждому процессу должны быть определены точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями Минфина Псковской области предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями Минфина Псковской области предполагает указание точек взаимодействия, исходя из выполняемых действий каждым структурным подразделением в отдельности.

3. Порядок ведения Перечня

3.1. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

Актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте Минфина Псковской области не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

3.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение Минфина Псковской области, ответственное за процесс.

3.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минфина Псковской области (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Минфина Псковской области) услуг, функций, сервисов;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.4. Вносимые изменения в Перечень подлежат согласованию с руководителем структурного подразделения Минфина Псковской области, ответственным за процесс, заместителем министра финансов Псковской области, курирующем направление деятельности и заместителем министра финансов Псковской области, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Минфине Псковской области.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с внутренним клиентом

Перечень точек взаимодействия Министерства Псковской области
с внешними и внутренними клиентами

№ п/п	Направление деятельности исполнительного органа	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществление взаимодействия с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
	Рассмотрение и обращение запросов				
2	Обеспечение доступа к информации о деятельности				
3	Взаимодействие с внутренним клиентом				