



## МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

от 10.11.2025 № 95  
г. ПСКОВ

Об утверждении Организационной модели внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Министерстве финансов Псковской области

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 и в связи с переименованием Комитета по финансам Псковской области в Министерство финансов Псковской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Организационную модель внедрения и повышений уровня зрелости клиентоцентричности в Министерстве финансов Псковской области согласно приложению к настоящему приказу.
2. Признать утратившим силу приказ Комитета по финансам Псковской области от 24.01.2024 №19 «Об утверждении Организационной модели внедрения клиентоцентричности в Комитете по финансам Псковской области»

Заместитель Губернатора Псковской области —  
министр финансов Псковской области



Т.А.Барина

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом Министерства финансов  
Псковской области  
от 10 ноября 2025 года №95

**Организационная модель  
внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности  
в деятельности министерства финансов Псковской области**

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве финансов Псковской области (далее – Минфин Псковской области) определяет перечень участников внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области и их функции.

Цель утверждения организационной модели внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области является обеспечение достижения запланированных результатов, соблюдение сроков их достижения, повышение эффективности использования имеющихся ресурсов, прозрачность, обоснованность и своевременность принимаемых решений.

**I. Заместитель Губернатора Псковской области - министр финансов  
Псковской области**

1. Заместитель Губернатора Псковской области - министр финансов Псковской области:

- 1) определяет политику и направления внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;
- 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
- 3) утверждает результаты внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;
- 4) утверждает документы, указанные в Плане мероприятий («Дорожная карта») Минфина Псковской области по повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;
- 5) дает поручения по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области.

## **II. Заместитель министра финансов Псковской области, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Минфина Псковской области**

2. Заместитель министра финансов Псковской области, ответственный за внедрение и повышение уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области, назначается заместителем Губернатора Псковской области - министром финансов Псковской области.

3. Заместитель министра финансов Псковской области по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности:

1) контролирует процесс внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;

2) представляет отчет о результатах внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности заместителю Губернатора Псковской области – министру финансов Псковской области;

3) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности;

4) дает поручения рабочей группе по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

## **III. Рабочая группа по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области**

4. Рабочая группа по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области (далее – Рабочая группа) является коллегиальным и координационным органом Минфина Псковской области, ответственным за координацию и контроль внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области, созданным решением заместителя Губернатора Псковской области – министра финансов Псковской области в виде приказа. Положение о Рабочей группе и ее состав утверждаются заместителем Губернатора Псковской области – министром финансов Псковской области в виде приказа.

5. В состав Рабочей группы включаются заместитель министра финансов Псковской области, ответственный за внедрение и повышение уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области, начальники и сотрудники профильных структурных подразделений Минфина Псковской области (юридический отдел, отдел организационно-документационного обеспечения и кадровой работы, отдел финансового обеспечения).

По решению заместителя Губернатора Псковской области – министра финансов Псковской области в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель министра финансов Псковской области, назначенный ответственным за внедрение и повышение уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области.

7. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы структурными подразделениями Минфина Псковской области.

8. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в квартал.

9. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

10. Рабочая группа:

1) осуществляет координацию работы по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфина Псковской области;

2) формирует и утверждает планы работ по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;

3) рассматривает информацию о ходе внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;

4) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по повышению уровня клиентоцентричности;

5) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области;

6) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;

7) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности и повышения уровня клиентоцентричности в Минфине Псковской области, обязательные для исполнения профильными структурными подразделениями Минфина Псковской области.

8) представляет заместителю Губернатора Псковской области - министру финансов Псковской области доклады о ходе внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области.

#### **IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области**

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области (далее – Уполномоченное подразделение) является контрольный отдел Минфина Псковской области, который в соответствии с Положением о контрольном отделе:

- 1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности;
- 2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности;
- 3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;
- 4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;
- 5) является администратором плана мероприятий по повышению уровня зрелости клиентоцентричности;
- 6) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по повышению уровня зрелости клиентоцентричности в деятельность Минфина Псковской области.

#### **V. Профильные структурные подразделения Минфина Псковской области**

12. Профильными структурными подразделениями Минфина Псковской области являются структурные подразделения Минфина Псковской области (отделы Минфина Псковской области), которые реализуют полномочия Минфина Псковской области по отдельным направлениям деятельности.

13. Профильные структурные подразделения Минфина Псковской области:

- 1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;
- 2) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
- 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности;

4) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области.

## **VI. Отдел организационно-документационного обеспечения и кадровой работы Минфина Псковской области**

14. Отдел организационно-документационного обеспечения и кадровой работы является структурным подразделением Минфина Псковской области, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ведомства.

15. Отдел организационно-документационного обеспечения и кадровой работы:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения Стандарта для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению и повышению уровня зрелости клиентоцентричности в части кадровых процессов Минфина Псковской области.

## **VII. Общественный совет при Минфине Псковской области**

16. Общественный совет при Минфине Псковской области является коллегиальным консультативно-совещательным органом Минфина Псковской области.

17. Члены Общественного совета при Минфине Псковской области могут участвовать в заседаниях Рабочей группы, вносить предложения и рекомендации в рамках внедрения и повышения уровня зрелости клиентоцентричности в Минфине Псковской области.