



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ФИНАНСИЙН МИНИСТЕРСТВО**

ПРИКАЗ

от 16 июля 2024

№ 245

г. Грозный

**Об утверждении Порядка ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом**

Во исполнение распоряжения Правительства Чеченской республики от 27 октября 2023 года № 313-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике», в соответствии с приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 30 октября 2023 года № 426/1 Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Х.А. Олсункаева.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель Председателя
Правительства Чеченской
Республики – министр финансов
Чеченской Республики

С.Х. Тагаев

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства финансов
Чеченской Республики
от 16.09.2024 № 245

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия с клиентом

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства финансов Чеченской Республики (далее – министерство) в части формирования и ведения перечня точек взаимодействия с клиентом (далее – Перечень)

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются: выстраивание эффективного взаимодействия с клиентом, в том числе взаимодействие с внутренним клиентом в рамках внутриведомственных процессов; формирование положительного опыта взаимодействия с клиентом.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством с целью удовлетворения своих потребностей; внутренний клиент – государственные служащие и (или) работники министерства.

2. Порядок формирования и утверждения Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно Приложению к настоящему Порядку.

2.2. Подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень (далее – сведения), а также изменение и исключение сведений из Перечня осуществляется в разрезе направлений деятельности сотрудниками структурных подразделений министерства, осуществляющими взаимодействие с клиентом, в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики, утвержденным приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 30 октября 2023 года № 426/1 (далее – План мероприятий, ответственные сотрудники министерства соответственно).

2.3. Ответственные сотрудники министерства направляют сведения в отдел свода и анализа отраслевой отчетности министерства (далее – Отдел) для включения в Перечень в срок, установленный Планом мероприятий.

2.4. Ответственность за актуальность представленных сведений возлагается на руководителей структурных подразделений министерства, предоставивших сведения.

2.5. На основании представленных сведений, Отдел в течение пяти рабочих дней формирует Перечень и представляет его на утверждение министру финансов или лицу, исполняющему его обязанности.

2.6. Для актуализации Перечня, сведения формируются и направляются в Отдел в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Порядка в течение десяти рабочих дней со дня возникновения необходимости.

3. Заключительные положения

3.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:
появления новой точки взаимодействия;

изменения осуществляемого взаимодействия с клиентом;

исключения точек взаимодействия с клиентом из Перечня.

3.2. Перечень подлежит размещению на официальном сайте министерства в течение трех рабочих дней со дня утверждения.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом,
утвержденному приказом
Министерства финансов
Чеченской Республики
от 16.07.2024 № 245

Форма
Перечня точек взаимодействия с клиентом

п/п	Направление деятельности министерства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Рассмотрение обращений и запросов				
2	Обеспечение доступа к информации деятельности				
3	Взаимодействие с внутренним клиентом				