

Клиентоориентированный сервис Управления Федерального казначейства по Омской области

Н.А. Иваненко, заместитель руководителя Управления Федерального казначейства по Омской области

Согласно положению, Федеральное казначейство является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим в соответствии с законодательством Российской Федерации правоприменительные функции по обеспечению исполнения федерального бюджета, кассовому обслуживанию исполнения бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

Автор на примере деятельности Управления Федерального казначейства по Омской области (далее – УФК по Омской области) рассматривает функции, возложенные на Казначейство России как оказание определенного набора сервисов.



Рис. 1

вы в свете реализации Стратегической карты Казначейства России.

Каким способом можно оценить клиентоориентирован-

ность сервиса, в каких показателях он измеряется? Представим клиентоориентированный сервис, оказываемый органами казначейства в виде Матрицы



Рис. 2. Матрица казначейского сервиса

казначейского сервиса (далее – Матрица). Три показателя Матрицы будут определять три основных показателя качества клиентоориентированности органов Федерального казначейства.

Кому предоставляется сервис?

Первый показатель матрицы – это так называемая «целевая аудитория». Здесь можно выделить непосредственно клиентов казначейства (участников бюджетного процесса, неучастников бюджетного процесса, финансовые органы) и внешних пользователей (взыскатели, суды, коммерческие банки, физические (юридические) лица).

Какие услуги предоставляются? Второй показатель – это спектр предоставляемых услуг. Здесь выделим два способа (формы) предоставляемого сервиса – законодательные инструменты и коммуникативная компетентность или (корпоративная этика).

Какого качества предоставляются услуги? Третий показатель Матрицы – это непосредственно качество работы, оперативность, своевременность, а также показатели внешней оценки.

Матрица казначейского сервиса представлена на рис. 2.

По состоянию на 01 января 2015 года в УФК по Омской области обслуживается 1 661 клиент в составе, представленном на рис. 3.

Следует отметить, что на сегодняшний день состав субъектов сектора государственного управления, находящихся на

обслуживании в омском казначействе представлен не в полном объеме. Сказывается вариант неполного кассового обслуживания. В 2014 году из 424 бюджетов, кассовое обслуживание исполнения которых осуществляется УФК по Омской области, в том числе и его территориальными отделами:

1 муниципальное образование выбрало порядок кассового обслуживания с открытием и ведением лицевого счета бюджета, открытого финансовому органу;

1 муниципальное образование выбрало порядок полного кассового обслуживания;

422 муниципальных образования осуществляют кассовое обслуживание бюджетов по так называемому «смешанному» варианту.

В 2014 году на кассовое обслуживание в органы казначейства переведены учреждения государственных внебюджетных фондов. По состоянию на 01 января 2015 года на территории Омской области обслуживаются бюджеты государственных внебюджетных фондов Российской Федерации – бюджет Пенсионного фонда Российской Федерации и бюджет Фонда социального страхования Российской Федерации, а также бюджет территориального государственного внебюджетного фонда – бюджет территориального фонда обязательного медицинского страхования.

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации с 2015 года начался процесс

МАТРИЦА КАЗНАЧЕЙСКОГО СЕРВИСА		
	723	Администраторы доходов
	194	УБП федерального уровня
	58	Бюджетные учреждения федерального уровня
	48	Государственные внебюджетные фонды
	1	Бюджетное учреждение государственного внебюджетного фонда
	193	УБП субъекта Российской Федерации
	1 126	УБП муниципального уровня (в т. 424 финансовых органа)
	1	ТФОМС

Рис. 3. Состав клиентов УФК по Омской области

расширения целевой аудитории за счёт обеспечения наличными денежными средствами организаций, лицевые счета которых открыты в финансовых органах. Для этих целей УФК по Омской области на 01 января 2015 года в кредитных организациях, расположенных на территории Омской области, открыт 671 расчётный счет для 2 819 клиентов. Кроме этого, в дальнейшем расширение целевой аудитории планируется за счёт перевода на кассовое обслуживание подразделений Центральной избирательной комиссии.

Статья 5 Федерального закона от 01.12.2014 № 384-ФЗ «О федеральном бюджете на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов» также расширила так называемую целевую аудиторию.

Так с 1 января 2015 года органы Федерального казначейства открывают лицевые счета отдельным юридическим лицам.

Первая категория таких юридических лиц – это юридические лица – исполнители (соисполнители) государственных контрактов (договоров) о поставке товаров, выполнении работ и оказании услуг, сумма которых превышает 1 млрд. рублей (авансовые платежи).

Вторая категория – это юридические лица получатели субсидий (за исключением субсидий федеральным бюджетным и автономным учреждениям, субсидий федеральным государственным унитарным предприятиям на осуществление капитальных вложений).

К третьей категории относятся получающие бюджетные

инвестиции юридические лица, не являющиеся федеральными государственными учреждениями и федеральными государственными унитарными предприятиями.

И последняя категория – это получающие взносы в уставный капитал юридические лица, включённые в утверждаемый Правительством Российской Федерации перечень.

Что касается внешних пользователей, как целевой аудитории, то их состав широко представлен разными категориями пользователей (рис. 4).

Значительная категория внешних пользователей – это взыскатели (в 2014 году в УФК по Омской области было предъявлено 219 исполнительных документов), а также юридические лица, регистрирующиеся на общероссийский сайтах,



СПОСОБЫ (ФОРМЫ) ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ – ЭТО СПЕКТР КАЗНАЧЕЙСКИХ/ФИНАНСОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ ОРГАНАМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА СВОИМ КЛИЕНТАМ, А ТАКЖЕ ПАКЕТ УСЛУГ ДЛЯ ВНЕШНИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



операторами которых является Федеральное казначейство.

В 2014 году состав внешних пользователей расширился за счет коммерческих банков, прошедших процедуру регистрации в Реестре банковских гарантий (так на территории Омской области восемь таких банков).

Второй показатель Матрицы – способы (формы) предоставляемых услуг

Иначе говоря, способы (формы) предоставляемых услуг – это спектр казначейских/финансовых инструментов, предоставляемый органами Федерального казначейства своим клиентам, а также пакет услуг для внешних пользователей.

Первый способ предоставления услуг – законодательные инструменты – это регламентированные законами, приказами, инструкциями действия, выполняемые казначеями в текущей деятельности. Также к такому способу сервиса отнесем и прогрессивные информационные технологии.

Следует отметить, ценным является то, что Правительство Российской Федерации доверяет Федеральному казначейству реализацию своих проектов, тем самым год от года возлагая на казначейство новые функции.

Так, в 2014 году на Федеральное казначейство была возложена функция по предоставлению бюджетных кредитов бюджетам субъектов Российской Федерации.

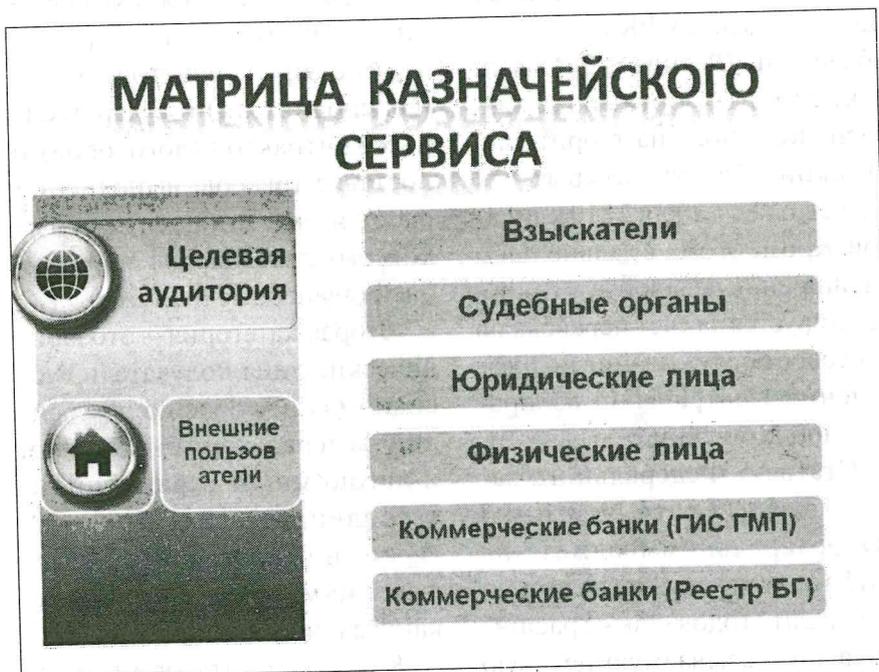


Рис. 4. Состав внешних пользователей

В рамках выполнения задачи обеспечения предоставления бюджетных кредитов на пополнение остатков средств на счетах бюджетов субъектов Российской Федерации (местных бюджетов) с субъектом Российской Федерации – Омской областью – был заключен Договор о предоставлении бюджетного кредита. В 2014 году Омской области предоставлено из федерального бюджета 8 бюджетных кредитов на общую сумму 36 256,4 млн. руб. Сумма процентов по предоставленным бюджетным кредитам составила 29,3 млн. руб.

Бюджетные кредиты предоставлялись Омской области в размере 100% от суммы лимита на кредитные средства по Договору и на полный срок.

По итогам 2014 года Омская область вошла в тройку лидеров по суммам предоставленных кредитов.

Расширение функций очень важно, но цель клиентоориентированности не только в этом, но и в том, каким образом организовать и осуществить процесс исполнения своих функций так, чтобы предложить дополнительное и при этом комфортное для клиентов и внешних пользователей обслуживание. Другими словами органы Федерального казначейства нацелены не только и не столько на количество, но и главным образом на качество выполняемых функций.

Какие дополнительные формы услуг можно предоставить финансовым органам для оперативного и качественного ис-



В 2014 ГОДУ НА ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗНАЧЕЙСТВО БЫЛА ВОЗЛОЖЕНА ФУНКЦИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ БЮДЖЕТНЫХ КРЕДИТОВ БЮДЖЕТАМ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



полнения ими своих бюджетов? Какие дополнительные услуги можно предоставить взыскателям для их удобства при обращении в органы казначейства с исполнительными документами?

Перечислим наиболее значимые и достаточно новые инструменты.

Для клиентов казначейства:

1. Предоставление клиентам и финансовым органам выписок и отчетности о состоянии лицевого счёта до 10 ч. 30 мин., тогда как в соответствии с законодательством отчётные формы должны предоставляться клиентам не позднее следующего операционного дня.

2. Отделом доходов УФК по Омской области на протяжении последних лет осуществляется формирование предварительного моделирования и



Рис. 5. Законодательные инструменты

информирование Министерства финансов Омской области и Департамента финансов и контроля города Омска утром до 9 ч. 00 мин. о сумме доходов, подлежащих перечислению в доходы бюджетов в текущем операционном дне. Тогда как в соответствии с законодательством, данная информация должна представляться органами Федерального казначейства не позднее следующего рабочего дня после дня получения от учреждения Центрального банка Российской Федерации выписки с соответствующих счетов.

3. Предоставление промежуточных выписок из лицевых счетов бюджетов, что также позволяет финансовым органам оперативно использовать поступившие уже сегодня денежные средства.

4. В 2013 году осуществлена доработка программных продуктов АСФК и СУФД-онлайн по автоматизированному формированию клиентами Запросов на предоставление Отчетов о состоянии лицевого счета на любую необходимую дату. Тогда как в соответствии с законодательством органы Федерального казначейства предоставляют клиентам данную информацию ежемесячно, то есть 1 раз в месяц.

Только за декабрь 2014 года при завершении финансового года клиентами области через СУФД-онлайн было направлено одна тысяча двести таких запросов, что доказывает востребованность данного вида сервиса.



**В 2014 ГОДУ УФК
ПО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
БЫЛО НАЗНАЧЕНО
ПИЛОТНЫМ УПРАВЛЕНИЕМ
ПО 4 МЕРОПРИЯТИЯМ
СТРАТЕГИЧЕСКОЙ КАРТЫ
КАЗНАЧЕЙСТВА РОССИИ**



5. К дополнительному сервису так же необходимо отнести:

- расширение способов обеспечения клиентов наличными денежными средствами — дебетовые банковские карты;
- установка клиентам казначейства информационно-аналитической системы ключевых показателей эффективности и многие другие, не менее полезные сервисы;
- сервисы, представленные на интернет-сайте Федерального казначейства и УФК по Омской области. Например, наличие возможности посредством сайта составить обращение в орган Федерального казначейства. Так, в 2014 году в УФК по Омской области посредством ин-

тернет-сайта поступило 15 обращений граждан, что составило 29 % от общего количества обращений, то есть почти треть всех обращений. Это, безусловно, говорит о популярности, а значит и удобстве данного сервиса.

- информационные стенды, установленные в холле УФК по Омской области и холлах территориальных отделов (в том числе электронные стенды), интерактивная тач-панель.

В 2014 году Управление Федерального казначейства по Омской области было назначено пилотным Управлением по 4 мероприятиям Стратегической карты Казначейства России:

- по совершенствованию механизма финансового обеспечения полномочий избирательных комиссий субъектов Российской Федерации;
- по разработке механизма прямого дебета единых счетов органов Федерального казначейства в платежной системе России;
- по организации органами Федерального казначейства исполнения судебных актов, предусматривающих обращение взыскания на средства государственных внебюджетных фондов;
- по реализации механизма направления инкассовых поручений Пенсионного фонда и Фонда

социального страхования в электронном виде территориальными органами Федерального казначейства в Банк России.

При пилотировании последнего проекта, к совместному пилотированию были привлечены государственные внебюджетные фонды. Представители фондов были крайне заинтересованы в получении такого опыта, проявили большую активность, и внесли 15 существенных предложений.

Реформирование системы бюджетных платежей также в перспективе расширит круг сервисов. Например, предполагается создание платежных шлюзов на интернет-сайтах организаций сектора государственного управления и электронных платежных сервисов.

Дополнительный сервис для внешних пользователей представлен сервисом для взыскателей и юридических лиц.

Дополнительный сервис для взыскателей:

1. На сайтах казначейства, в том числе на сайте УФК по Омской области размещается оперативная информация о ходе исполнения предъявленных взыскателями исполнительных документов.

2. После проведения оптимизации структуры омского казначейства для омских взыскателей стал возможен еще один сервис - возможность предоставления пакета исполнительных документов в любой удобный для взыскателя территориальный



ПРЕДПОЛАГАЕТСЯ СОЗДАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ШЛЮЗОВ НА ИНТЕРНЕТ- САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ СЕКТОРА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ



отдел омского казначейства, не зависимо от места обслуживая должника.

В 2014 году омскими казначействами данный сервис был предоставлен около ста взыскателям.

Что касается перспектив, то внедрение концепции электронного исполнительного производства также расширит круг предоставляемых казначейством сервисов. В действие вступит электронный исполнительный документ.

Второй инструмент предоставления услуг — это коммуникативная компетентность, этика, которые играют далеко не второстепенную роль при казначейском исполнении бюджетов.

Культура общения, умение вести конструктивный диалог, умение убеждать и аргументировать — важный фактор до-

стижения высокого уровня качества. Оказание практической помощи клиентам — это то, на что просто необходимо делать упор во внутрикорпоративной коммуникации. Такую задачу ставит перед территориальными органами Федеральное казначейство.

От того, насколько профессионально казначеи будут общаться с клиентами, настолько качественнее будут результаты совместной работы. В качестве примера можно привести показатель количества возвратов предъявленных клиентами документов. Уменьшение количества возвратов напрямую зависит не только от профессионализма клиента, но и от той разъяснительной работы, которую каждый сотрудник казначейства проводит с клиентами.

Ежеквартально проводимый в 2014 году в УФК по Омской области мониторинг возвратов выявил положительную динамику количества возвращенных без исполнения документов к концу года. Снижение количества возвратов в 2014 году, по сравнению с 2013 годом, составило 15%.

Также в качестве примера можно привести взаимодействие с государственными внебюджетными фондами. Благодаря грамотной политике моментально было налажено доверительное взаимодействие, найдено взаимопонимание между органами федерального казначейства и специалистами государственных внебюджетных фондов. И, как закономерный

результат — достаточно спокойный, беспроблемный перевод фондов на обслуживание в казначейство.

Третий показатель матрицы — качество работы

Качество работы можно измерить двумя показателями:

Первый показатель: насколько качественно сотрудники выполняют свои должностные обязанности (качество, оперативность, своевременность).

Этот показатель можно измерить в количественных единицах:

- количество дополнительных консолидированных заявок на подкрепление счетов, формирование которых связано с невнимательностью, допущенной сотрудниками казначейства;
- количество нарушений, выявленных в ходе про-



ОДНОЙ ИЗ ЗАДАЧ, СТОЯЩИХ ПЕРЕД КАЗНАЧЕЙЯМИ, ЯВЛЯЕТСЯ ПЕРЕХОД НА УРОВЕНЬ ПОЛНОЙ КЛИЕНТСКОЙ

УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ



веденных комплексных и дистанционных проверок в разрезе рискованных направлений;

- своевременность направления клиентам отчетных форм и выписок из лицевых счетов;

- своевременность исполнения предъявленных взыскателем пакетов исполнительных документов и другие.

Вторым немаловажным показателем качества клиентоориентированности является внешняя оценка деятельности УФК, результатом которой является:

- лояльность и доверие клиентов и внешних пользователей;
- объективное понимание требований, предъявляемых органами Федерального казначейства;
- достойная оценка профессионализма казначеев, например внешняя оценка уполномоченным представителем Президента Российской Федерации и высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации;
- количество благодарственных писем от клиентов;
- количество предложений и нареканий в адрес казначеев.

Подведем итог. Одной из задач, стоящих перед казначейями, является переход на уровень полной клиентской удовлетворённости. Взгляд на работу территориальных органов Федерального казначейства через призму Матрицы клиентоориентированного сервиса — один из вариантов решения поставленной задачи. Делая упор на достижение 100 процентного результата качества трех основных показателей Матрицы, территориальные органы обеспечат качественно новый уровень работы с клиентами.



Рис. 6. Показатели качества услуг