МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

23 апреля 2024 г. № 1774-мр

Иркутск

Об утверждении Организационной модели внедрения стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области и назначении ответственных лиц

В рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, и федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», Дорожной карты по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденной распоряжением министерства здравоохранения Иркутской области от 29 сентября 2023 года № 2933-мр, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, статьей 13 Закона Иркутской области от 12 января 2010 года № 1-оз «О правовых актах Иркутской области и правотворческой деятельности в Иркутской области», Положением о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года № 174-пп, указом Губернатора Иркутской области от 7 марта 2024 года № 4-угк «О назначении на должность Модестова А.А.»:

1. Утвердить Организационную модель внедрения клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области (прилагается).

2. Назначить в министерстве здравоохранения Иркутской области (далее – министерство):

1) ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве (куратором) – заместителя министра здравоохранения Иркутской области Синькову Г.М.;

2) ответственным за внедрение клиентоцентричности в медицинских организациях, подведомственных министерству (куратором) – заместителя министра здравоохранения Иркутской области Селедцова А.А.;

3) уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности (администратором) – начальника отдела

контроля качества управления лицензирования, контроля качества и ресурсного обеспечения Березовскую Г.Р.;

4) ответственными за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности при предоставлении министерством государственных услуг и мер социальной поддержки – кураторов государственных услуг и мер социальной поддержки в соответствии с распоряжением министерства «Об ответственных лицах, по реализации отдельных положений Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ» от 23 апреля 2019 года № 903-мр;

5) ответственным за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности министерства – начальника отдела государственной гражданской службы и кадровой работы Усолкину Е.С., начальника отдела по работе с подведомственными организациями и реализации программ кадрового обеспечения Пакулову Е.С.;

6) ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в части ведения бухгалтерского учета – начальника управления исполнения бюджета и бюджетной отчетности – главного бухгалтера Никонову Е.С.;

7) ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности при осуществлении административно-хозяйственной деятельности – начальника отдела ресурсного обеспечения и технического контроля управления лицензирования, контроля качества и ресурсного обеспечения Вологжину М.А.;

8) ответственными за внедрение в работе организаций, подведомственных министерству, принципов и стандартов клиентоцентричности - руководителей медицинских и образовательных организаций.

3. Возложить на лиц, указанных в пункте 2 настоящего распоряжения, персональную ответственность за выполнение мероприятий в рамках внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в министерстве.

4. Начальнику отдела контроля качества управления лицензирования, контроля качества и ресурсного обеспечения Березовской Г.Р. в течение семи рабочих дней с даты утверждения настоящего распоряжения подготовить установочное заседание рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

5. Руководителям медицинских и образовательных организаций, подведомственных министерству, в течение трех рабочих дней с даты утверждения настоящего распоряжения направить в отдел контроля качества управления лицензирования, контроля качества и ресурсного обеспечения копии приказов о назначении ответственных лиц за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в организации.

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Исполняющий обязанности министра здравоохранения Иркутской области А.А. Модестов

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением министерства
здравоохранения Иркутской области
от 23 апреля 2024 г. № 1174-мпр.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Организационная модель внедрения клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области (далее соответственно – министерство, Организационная модель) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности и их функции.

2. Участниками процесса внедрения клиентоцентричности в министерстве являются:

1) министр здравоохранения Иркутской области;

2) заместитель министра здравоохранения Иркутской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в министерстве (далее – Куратор);

3) уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Администратор);

4) кураторы государственных услуг, мер социальной поддержки (далее – Исполнители);

5) рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Рабочая группа);

6) кадровая служба министерства;

7) бухгалтерская служба министерства;

8) отдел ресурсного обеспечения и технического контроля:

3. В настоящей Организационной модели используются следующие термины и определения:

1) клиент – физическое лицо, являющееся заявителем в значении Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или потенциальным заявителем, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей. К клиентам относятся граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица с двойным гражданством и лица без гражданства;

2) внедрение клиентоцентричности – процесс, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания.

3) потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг и сервисов;

4) ожидания клиента – предполагаемые клиентом набор и характеристики действий, в том числе связанных с финансовыми, техническими, логистическими, временными и иными затратами, и результатов предоставления органами власти и уполномоченными организациями услуг и сервисов, направленных на удовлетворение потребности клиента;

5) внешний клиент – физическое и (или) юридическое лицо, получающее государственные услуги и меры социальной поддержки министерства;

6) внутренний клиент – государственный служащий министерства, работник министерства, не являющийся государственным служащим министерства, работник подведомственной министерству организации.

4. В период отсутствия (очередной отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) функции участников процесса внедрения клиентоцентричности осуществляются лицами, исполняющими их обязанности.

Глава 2. ФУНКЦИИ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ

5. Министр здравоохранения Иркутской области:

1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;

2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные Рабочей группой в виде протокола разногласий;

3) утверждает нормативно-правовым актом результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;

4) утверждает внесение изменений в План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области (далее – Дорожная карта);

5) дает поручения участникам процесса внедрения клиентоцентричности в министерстве.

6. Куратор:

1) контролирует и координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру здравоохранения Иркутской области;

3) выполняет функции председателя Рабочей группы;

4) дает поручения Рабочей группе, Администратору и Исполнителям

7. Администратор:

1) является администратором Дорожной карты (информирует Куратора о ходе выполнения мероприятий Дорожной карты);

2) обеспечивает деятельность Рабочей группы.

8. Исполнитель:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности (предоставление государственных услуг, мер социальной поддержки и т.д.);

2) проводит мониторинг удовлетворённости услугами министерства, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

3) разрабатывает проекты правовых актов министерства и других документов, предусмотренных Дорожной картой, а также необходимых для внедрения клиентоцентричного подхода в процессе предоставления министерством государственных услуг, мер социальной поддержки;

4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;

5) вносит предложения по достижению результатов внедрения клиентоцентричности;

6) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

7) подготавливает предложения по внесению изменений в Дорожную карту.

9. Куратор, Администратор и Исполнитель осуществляют свою деятельность постоянно.

10. Рабочая группа является коллегиальными органом, созданным распоряжением министерства. Состав рабочей группы утверждается распоряжением министерства.

11. В состав Рабочей группы включаются все участники процесса внедрения клиентоцентричности в министерстве, а также руководитель отдела развития информационных технологий и защиты информации, руководитель юридического отдела, начальники отделов, в которых осуществляют свою деятельность Исполнители.

12. Председателем Рабочей группы является Куратор.

13. 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 участниками процесса внедрения клиентоцентричности в министерстве.

14. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 2 раз в месяц.

15. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом.

16. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве;

3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий Дорожной карты по внедрению клиентоцентричности;

4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения;

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения участниками внедрения клиентоцентричности в министерстве;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

8) представляет руководителю министерства доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

Глава 3. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ВНЕШИМ КЛИЕНТОМ

17. Исполнитель при реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности должен руководствоваться Стандартом «Государство для людей»: Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми.

18. Исполнитель при реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности:

1) выявляет и изучает потребности клиентов:

2) проектирует новые и (или) осуществляет реинжиниринг существующих услуг и сервисов;

3) формирует и предоставляет на рассмотрение Рабочей группы предложения по удовлетворению потребностей внешнего клиента, совершенствованию предоставления услуг и (или) сервисов;

Глава 4. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ

19. Кадровая служба является структурным подразделением министерства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри министерства, в том числе при взаимодействии с внутренним клиентом.

20. Кадровая служба:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандартов для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов министерства.

21. Бухгалтерская служба является структурным подразделением министерства, отвечающим за взаимодействие с внутренним клиентом по бухгалтерским вопросам.

22. Бухгалтерская служба:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в пределах компетенции и по направлению внедрения стандартов для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части бухгалтерских процессов министерства.

23. Отдел ресурсного обеспечения и технического контроля:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности министерства.

Глава 5. ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ

24. Медицинские и образовательные организации, подведомственные министерству, участвуют в процессе внедрения клиентоцентричного подхода при осуществлении своей основной деятельности, а также исполняют решения Рабочей группы