МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

29 сентября 2023 г. № 2933-мр

Иркутск

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области

В целях совершенствования деятельности министерства здравоохранения Иркутской области при взаимодействии с гражданами, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в государственном управлении, 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», 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 27 января 2023 года № 9-угк «О назначении на должность Шелехова А.В.»:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра здравоохранения Иркутской области Селедцова А.А.

Исполняющий обязанности министра здравоохранения Иркутской области А.В. Шелехов

УТВЕРЖДЕН
распоряжением министерства
здравоохранения Иркутской области
от 29 сентября 2023г. № 2955-мр

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ (ДОРОЖНАЯ КАРТА)
по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного лица за внедрение клиентоцентричности (не ниже заместителя министра) в министерстве здравоохранения Иркутской области (далее - ответственный за внедрение клиентоцентричности, министерство)	15.10.2023	Исполняющий обязанности министра здравоохранения Иркутской области (Шелехов А.В.)	Распоряжение министерства о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в министерстве
1.2	Утверждение модели внедрения клиентоцентричности в министерстве	30.11.2023	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности
1.3	Назначение заместителей руководителей, ответственных за внедрение клиентоцентричности в организациях, подведомственных министерству	30.11.2023		Локальный акт организации, подведомственной министерству, о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4	Утверждение порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации	30.11.2023		Приказ министерства об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5	Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства	30.11.2023		Распоряжение министерства о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в министерстве
1.6	Формирование карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) министерства	31.12.2023		Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.7	Утверждение порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в министерстве	31.12.2023		Распоряжение министерства об утверждении методики сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в рамках внедрения стандартов клиентоцентричности
1.8	Проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии) в рамках сбора и анализа обратной связи	31.01.2024		Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9	Утверждение плана оптимизации государственных услуг министерства, которые получили оценку «В» и «Г» по итогам самопроверки	07.12.2023		Распоряжение министерства об утверждении планов оптимизации государственных услуг
2. Кадровый блок				
2.1	Назначение лица, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (далее - уполномоченный руководитель)	15.10.2023	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства о назначении лица, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.2	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационная структура кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (ключевых показателей эффективности) кадровых процессов в министерстве	30.11.2023	уполномоченный руководитель	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (ключевых показатели эффективности) кадровых процессов)
2.3	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий в министерстве	30.12.2023		Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4	Утверждение плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в министерстве	01.03.2024		Распоряжение министерства об утверждении Плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3. Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента				
3.1. Процессы предоставления услуг (сервисов)				
3.1.1	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утверждение порядка его ведения в министерстве	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов); Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2	Проведение сегментации клиентов по всем услугам (сервисам), предоставляемых министерством	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3	Проведение оценки удовлетворенности по всем услугам (сервисам), предоставляемых министерством	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов), предоставляемых министерством	31.08.2024		Распоряжение министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5	Разработка описания целевого состояния предоставления услуг (сервисов), предоставляемых министерством, согласно методике	15.10.2024		Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний.
3.1.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов), предоставляемых министерством	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов предоставления услуг (сервисов), предоставляемых министерством	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2. Процессы предоставления мер государственной поддержки				
3.2.1	Формирование перечня точек взаимодействия министерства с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2	Проведение сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки, предоставляемым министерством	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.3	Проведение оценки удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки, предоставляемым министерством	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия министерства с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	31.08.2024		Распоряжение министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5	Разработка описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки, предоставляемых министерством	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний.
3.2.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки, предоставляемых министерством	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов предоставления мер государственной поддержки в министерстве	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3. Процессы рассмотрения обращений и запросов				
3.3.1	Формирование перечня точек взаимодействия министерства с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2	Проведение сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов, поступающих в министерство	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов, поступающих в министерство	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов, поступающих в министерство	31.08.2024		Распоряжение министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5	Разработка описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов, поступающих в министерство	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний.
3.3.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов, поступающих в министерство	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов рассмотрения обращений и запросов, поступающих в министерство	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4. Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства				

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.1	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.4.2	Проведение сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.4.3	Проведение оценки удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности министерства	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности министерства
3.4.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	31.08.2024		Распоряжение министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.4.5	Разработка описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.4.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.4.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства
3.5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом				

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.1	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2	Проведение сегментации внутренних клиентов министерства	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.5.3	Проведение оценки удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом	31.08.2024		Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения				

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.1	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.2	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.08.2024		Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета				
3.7.1	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	10.03.2024	ответственный за внедрение клиентоцентричности	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.08.2024		Распоряжение министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.5	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности				
3.8.1	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	10.03.2024	ответственный за внедрение	Распоряжение министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности; Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2	Проведение сегментации внутренних [illegible] осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.03.2024		Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.04.2024		Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.4	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.08.2024		Распоряжение министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.10.2024		Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024		Распоряжение министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности