



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

18 декабря 2024

№ 4249-мр

Иркутск

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства здравоохранения Иркутской области

В соответствии с пунктами 3.4.1, 3.4.4 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:

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства здравоохранения Иркутской области (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр здравоохранения Иркутской области

А.А. Модестов

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства

здравоохранения Иркутской области

от 28 декабря 2014 г. № 4849-мр

**ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С
КЛИЕНТОМ В РАМКАХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПА К
ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИНИСТЕРСТВА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства здравоохранения Иркутской области (далее соответственно - Порядок, министерство) разработан в целях регламентации деятельности министерства в части ведения точек взаимодействия с клиентом (далее - Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с министерством.

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

1) клиент (внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

2) внутренний клиент - государственные гражданские служащие министерства и работники министерства, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Иркутской области, а также сотрудники подведомственных министерству государственных учреждений Иркутской области;

3) функция - деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

4) клиентский путь - последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;

5) профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

6) профиль клиента - записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;

7) клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

3. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

Глава 2. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ПЕРЕЧНЯ

4. Перечень приведен в приложении к настоящему Порядку.

5. Формирование Перечня осуществляется уполномоченными лицами министерства в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

6. Уполномоченные лица осуществляют:

- 1) организацию работы по формированию и ведению Перечня в министерстве;
- 2) проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего порядка;
- 3) формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

7. Внесение изменений в Перечень и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие министерства с клиентом.

8. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия министерства с клиентом должны быть определены ключевые точки взаимодействия.

9. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа положений правовых актов министерства, регламентирующих работу министерства.

10. В случае, если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

11. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в министерство) в точке взаимодействия:

- 1) получение информации, в том числе о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 2) получение консультации, получение форм документов;
- 3) представление заявления, обращения, запроса, документов;

4) получение результата, ответа, разъяснения, предоставление объектов для осмотра (проверки);

5) предоставление обратной связи, получение результата рассмотрения обратной связи;

6) другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

12. Необходимо избегать формального подхода при выявлении точек взаимодействия с клиентом, рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

13. В случае, если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

14. Принципы формирования точек взаимодействия:

1) стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2) взаимодействие посредством информационных систем и онлайн каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

3) сохранение возможности доступа к функциям министерства в оффлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

4) учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;

5) доступность для клиента к его истории взаимодействия с министерством.

Глава 3. ТИПЫ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ И ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К НИМ ТРЕБОВАНИЯ

15. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и оффлайн-точки.

16. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

1) официальный сайт министерства в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт министерства), который может:

проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья), преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента, обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте министерства, обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий (персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, подсказки, голосовой ввод, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов), предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой официального сайта министерства, обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида;

2) социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

размещаются в открытом доступе на официальных страницах министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и могут иметь утвержденные правила модерации, могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания министерства в тексте сообщения или комментирования официальной записи, позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности (четыре часа для упоминаний, двух часов в случае официального обращения или комментария к записи), могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются;

3) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи. При этом количество переключений на других сотрудников министерства для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений, во время общения с клиентом используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами, используется техника активного слушания, используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

4) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения), предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента имеется закрепленный ответственный сотрудник, установлено четкое понимание потребностей клиента, проанализирован профиль клиента и история его

обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы, разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов, реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.