



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

17 декабря 2024

№ 4241-мр

Иркутск

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в министерстве здравоохранения Иркутской области

В соответствии с пунктом 3.3.1. 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 рассмотрения обращений и запросов в министерстве 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 24 декабря 2014 г. № 1848-мр

**ПОРЯДОК
ВЕДЕНИЯ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ
В РАМКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ В
МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в министерстве здравоохранения Иркутской области (далее соответственно - Порядок, министерство) разработан в целях внедрения клиентоцентричного подхода при взаимодействии с клиентами и определяет перечень точек взаимодействия в министерстве при рассмотрении обращений и запросов (далее Перечень точек взаимодействия) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе взаимодействия с министерством.

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

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

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

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

4) цифровые точки взаимодействия - официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», социальные сети, мессенджеры, телефонная связь, платформа обратной связи для подачи сообщений и обращений государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС);

5) оффлайн-точки - места приема клиентов в министерстве;

6) скрипт разговора - заранее подготовленный текст или часть текста для общения с клиентом.

3. Основными принципами взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов являются:

1) учет особенностей каждого клиента;

2) принятие решений на основе достоверных данных;

3) последовательность в принятии решений и осуществлении действий;

- 4) системный подход к рассмотрению обращений и запросов;
- 5) своевременность и доступность предоставления информации;
- 6) обратная связь с клиентом;
- 7) открытость и прозрачность.

Глава 2. ФОРМИРОВАНИЕ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

4. Перечень точек взаимодействия приведен в приложении к настоящему Порядку.

5. Структура Перечня точек взаимодействия включает следующие сведения:

- 1) наименование процесса взаимодействия с клиентом;
- 2) указание точки взаимодействия;
- 3) удовлетворяемые потребности клиента;
- 4) особенности взаимодействия с клиентом.

6. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа Порядка организации работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденного приказом министерства от 25 мая 2015 года № 38-мпр, положений правовых актов министерства и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие порядок работы определенных точек взаимодействия. 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 точек взаимодействия.

7. Министерство взаимодействует с клиентом посредством:

- 1) подачи обращения, запроса;
- 2) получения клиентом информации о ходе рассмотрения обращения, запроса;
- 3) получения консультации клиентом;
- 4) получения клиентом результата, ответа;
- 5) предоставления клиентом обратной связи;
- 6) получения результата рассмотрения обратной связи клиентом;
- 7) иных взаимодействий.

8. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в министерство) в точке взаимодействия:

- 1) подача письменного обращения, запроса;
- 2) получение информации, в том числе о ходе рассмотрения обращения, запроса;
- 3) получение консультации;
- 4) получение результата рассмотрения, ответа, разъяснения;
- 5) предоставление обратной связи;

- 6) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 7) другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

9. При подготовке Перечня точек взаимодействия проводится оценка точек взаимодействия на простоту такого взаимодействия и удобство для клиента, оперативность удовлетворения потребности клиента, доступность точек взаимодействия для всех клиентов с учетом их особенностей.

10. Изменение и исключение сведений из Перечня точек взаимодействия, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень точек взаимодействия, осуществляются отделом организационно-контрольной работы и документационного обеспечения министерства (далее - Отдел) и ОГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области» в соответствии с распоряжением министерства № 3065-мр от 17 декабря 2021 года «О работе с сообщениями граждан на Платформе обратной связи, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

11. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

1) письменное взаимодействие:

письмо, позволяющее 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;

ПОС, которая позволяет обеспечивать взаимодействие с клиентом (в том числе и с клиентом с ограниченными возможностями здоровья), обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий (персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, подсказки, выделение обязательных для заполнения полей), предоставлять клиенту возможность оценить удовлетворённость функциями и работой ПОС, не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности (содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов), получать клиентом результаты рассмотрения обращения, запроса непосредственно в личный кабинет;

2) официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт министерства), который позволяет обеспечивать взаимодействие с клиентом (в том числе и с клиентом с ограниченными возможностями здоровья), отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента,

обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий (персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, подсказки, выделение обязательных для заполнения полей);

3) сообщества министерства в социальных сетях, публичные чаты в мессенджерах, размещаемые в открытом доступе на официальном сайте министерства и обеспечивающие взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания министерства в тексте сообщения или комментирования официальной записи, позволяющие не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности, которые могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов;

4) взаимодействие в устной форме:

телефонная связь, в процессе которой определяется вопрос обращения и переадресовывается звонок в структурное подразделение министерства для ответа по компетенции или же клиенту сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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; личный прием на основании записи на личный прием в министерстве министром здравоохранения Иркутской области, заместителем министра здравоохранения Иркутской области, руководителями структурных подразделений министерства (далее - должностные лица), в процессе которого обеспечивается непосредственное личное взаимодействие с клиентом, оперативное привлечение сотрудников, в компетенции которых входит решение поставленного на личном приеме вопроса, обсуждение и анализ ситуации, принятие коллегиального решения.

12. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

- 1) оффлайн-точки;
- 2) телефонная связь;
- 3) кабинеты должностных лиц, сотрудников Отдела;
- 4) цифровые точки;
- 5) официальный сайт министерства;
- 6) сообщества министерства в социальных сетях;
- 7) каналы и публичные чаты министерства в мессенджерах;
- 8) ПОС.

Приложение

к Порядку ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в министерстве здравоохранения Иркутской области

ПЕРЕЧЕНЬ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ С КЛИЕНТОМ В РАМКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ

№/п	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1.	Прием и рассмотрение обращений и запросов	Кабинет отдела организационно-контрольной работы и документационного обеспечения министерства здравоохранения Иркутской области (далее – министерство)	подача письменного обращения, запроса; получение информации, в том числе о ходе рассмотрения обращения, запроса; получение консультации; получение результата рассмотрения, ответа, разъяснения; предоставление обратной связи; получение результата рассмотрения обратной связи.	Оффлайн-точка

		ПОС	подача письменного обращения, запроса; получение информации о ходе рассмотрения обращения, запроса; получение результата рассмотрения, ответа, разъяснения; предоставление обратной связи; получение результата рассмотрения обратной связи.	Цифровая точка
		Официальный сайт министерства в информационной сети «Интернет»	получение информации; подача письменного обращения, запроса в форме электронного документа; получение ответа.	Цифровая точка
		Сообщества министерства в социальных сетях	получение информации; получение информации о ходе рассмотрения; получение ответа; предоставление обратной связи; получение результата рассмотрения обратной связи.	Цифровая точка
		Каналы и публичные чаты министерства в мессенджерах	получение информации; получение информации о ходе рассмотрения;	Цифровая точка

			получение ответа; предоставление обратной связи; получение результата рассмотрения обратной связи.	
		Телефонная связь	получение информации; получение консультации; получение информации, в том числе о ходе рассмотрения обращения, запроса; получение ответа.	Оффлайн-точка
2.	Личный прием	Кабинеты должностных лиц министерства	получение информации; получение консультации, разъяснения; получение ответа; получение обратной связи. получение результата рассмотрения обратной связи	Оффлайн-точка