



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

(МИНЗДРАВ РК)

## ПРИКАЗ

«14» 10 2024 г.

г. Элиста

№ 1085 пр

### О реализации мероприятий ("Дорожных карт") в процессе рассмотрения обращений и запросов по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

С целью внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Республики Калмыкия в рамках достижения показателей и результатов федерального проекта "Государство для людей", реализации и Плана мероприятий («Дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Республики Калмыкия,

#### п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить:

1.1. Перечень точек взаимодействия с клиентом (внешним и внутренним) в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 1);

1.2. Правила взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов (Приложение № 2);

1.3. Сегментацию клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов (Приложение № 3);

1.4. Форму оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов (Приложение № 4);

1.5. Описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов (Приложение № 5).

1.6. План мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения и запросов (Приложение № 6).

2. Отделу правового обеспечения и делопроизводства Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (Шевенов Р.Н.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Калмыкия.

Министр

Б.А. Сараев

**Перечень точек взаимодействия с внутренним (или внешним) клиентом по вопросам работы с обращениями граждан**

| № | Группа процессов                     | Наименование (процесса) функции   | Точка взаимодействия  | Осуществляемое взаимодействие с клиентом  | Особенности взаимодействия с клиентом |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | 2                                    | 3   | 4   | 5   | 6                                     |
| 1 | Взаимодействие с внешним клиентом    | Прием и регистрация обращений и запросов  | телефон 8(84722)-4-10-75,<br>электронная почта:<br><a href="mailto:minzdrav@rk08.ru">minzdrav@rk08.ru</a>   | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом | Взаимодействие в офлайн-точке         |
| 2 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов   | ГИС "СЭД" Правительства Республики Калмыкия   | Получение информации клиентом   | Взаимодействие в цифровой точке       |
| 3 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов   | телефон 8(84722) - 4-10-75,<br>электронная почта:<br><a href="mailto:minzdrav@rk08.ru">minzdrav@rk08.ru</a> | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом | Взаимодействие в офлайн-точке         |
| 4 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции) | ГИС "СЭД" Правительства Республики Калмыкия   | Получение информации клиентом   | Взаимодействие в цифровой точке       |

|   |                                      |  |   |   |                                 |
|---|--------------------------------------|--|---|---|---------------------------------|
| 5 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Уведомление о переадресации обращения по компетенции   | телефон 8(84722) 4-10-75,<br>электронная почта:<br><a href="mailto:minzdrav@rk08.ru">minzdrav@rk08.ru</a> | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом | Взаимодействие в оффлайн-точке  |
| 6 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них  | телефон 8(84722) 4-10-75,<br>электронная почта:<br><a href="mailto:minzdrav@rk08.ru">minzdrav@rk08.ru</a> | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом | Взаимодействие в оффлайн-точке  |
| 7 | Взаимодействие с внешним клиентом    | Личный прием граждан   | 358000,<br>Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Ленина, 311,<br>телефон:<br>8(84722)3-55-48                | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, получение консультации клиентом  | Взаимодействие в оффлайн-точке  |
| 8 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Запрос и получение документов (сведений), необходимых для рассмотрения обращения, в порядке межведомственного взаимодействия | ГИС "СЭД"<br>Правительства Республики Калмыкия  | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом | Взаимодействие в цифровой точке |
| 9 | Взаимодействие с внутренним клиентом | Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений   | телефон 8(84722) 4-10-75,<br>электронная почта:<br><a href="mailto:minzdrav@rk08.ru">minzdrav@rk08.ru</a> | Подача устного запроса, получение информации в устной форме, подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом | Взаимодействие в оффлайн-точке  |

**Правила  
взаимодействия с клиентом в рамках  
рассмотрения обращений и запросов**

**1. Общие положения**

1.1. Правила разработаны в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми мерами.

1.2. Для целей применения Правил используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно с Министерством здравоохранения Республики Калмыкия (далее – Министерство), с целью удовлетворения своих потребностей или при осуществлении Министерством своих функций;

функция – деятельность исполнительного органа власти Республики Калмыкия, направленная на осуществление его полномочий;

обращение клиента – направленные в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного обращения предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в Министерство.

1.3. Требования к работе с обращениями граждан установлены федеральным законодательством.

1.4. Основными принципами Правил являются:

доступность – каждый клиент имеет равный доступ к функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге наличие обратной связи и понимание потребностей клиента;

прозрачность – информация предоставляется в простой и понятной форме, является доступной;

реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

понятность – представление ответов на обращения клиентов в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

**2. Техничко-организационное обеспечение  
и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом**

2.1. Обращения в адрес Министерства направляются (подаются) клиентом посредством:

почтового отправления;

непосредственно в Министерство;

электронной почты;

официального сайта Министерства.

2.2. Регистрация поступившего в Министерство обращения осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

2.2. Письменное обращение, инициированное клиентом, классифицируется по теме и содержанию письма.

2.3. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

2.4. В зависимости от темы обращения клиента ответ Министерства содержит следующие сведения относительно решения поставленного вопроса:

уже решен;

будет решен в определенные сроки;

может быть решен, но точных сроков не установлено;

не может быть решен, в виду объективных причин, которые указываются в ответе на обращение клиента.

2.5. Ответ на обращение клиента, зарегистрированный в СЭД «Дело», направляется на адрес, указанный в обращении, или иным способом по желанию клиента. Дополнительно при необходимости ответ на обращение может быть передан клиенту лично в здании Министерства.

2.6. Уведомление о переадресации обращения клиента направляется клиенту способом, указанным клиентом в обращении или дополнительно.

### 3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Результат рассмотрения обращения клиента необходимо предоставлять в понятных формулировках, с обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с представленным результатом.

3.2. Недопустимо наличие в ответе на обращение клиента:

орфографических, стилистических, пунктуационных ошибок;

архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

негативной тональности, оскорбительных оборотов.

3.3. При необходимости уточнения сведений, изложенных в обращении, необходимую информацию следует получить от клиента в рабочем порядке.

### 4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. В процессе рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента ответственный за процесс сотрудник Министерства осуществляет взаимодействие с клиентом посредством:

электронной почты;

телефонной связи.

### 5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. При наличии особых обстоятельств у клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращений клиента) возможно установление особых сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента в порядке приоритизации.

### 6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Ответ на обращение клиента размещается на лицевой стороне бланка Министерства (далее – бланк).

6.2. В левом нижнем углу бланка указывается информация об исполнителе: фамилия, инициалы, номер телефона.

6.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются контактные данные основного исполнителя.

6.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты.

6.5. При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства: сообщает полное наименование Министерство, свои фамилию, имя, отчество и должность;

подробно, в вежливой форме информирует клиента по интересующим его вопросам;

в случае отсутствия соответствующих компетенций у сотрудника, ответившего на звонок, необходимо переключить обратившегося клиента на другого сотрудника, предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

количество телефонных переключений не должно превышать двух;

по завершении разговора необходимо поблагодарить клиента за обращение и попрощаться.

6.6. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Министерства.

## 7. Формы и сроки контроля

7.1. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

7.2. Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль, с внесением соответствующей информации в СЭД «Дело».

7.3. Обращения, не снятые с контроля и срок исполнения которых не продлен, считаются неисполненными.

7.4. Отдел правового обеспечения и делопроизводства Министерства проводит анализ обращений, поступающих в адрес Министерства, в целях контроля соблюдения норм законодательства, регулирующих порядок рассмотрения обращений, и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов клиентов.

Сегментация клиентов при рассмотрении обращений и запросов

| № п.п. | Сегментация клиентов<br>(название сегмента) | Профили клиентских сегментов   |  |  |  |
|--------|---|--|--|--|--|
|        |   | Набор признаков  | Мотивация  | Где и как получает информацию  | Особенности клиентского пути   |
| 1.     | Физические лица                             | Любой индивидуальный субъект<br><br>обращения<br><br>запросы<br><br>жалобы | Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав;<br>получение полной информации о порядке предоставления государственной услуги;<br>доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги;<br>заинтересованность в получении результата услуги в наиболее удобной форме. | Портал государственных услуг (ПГУ)<br><br>Официальный сайт Министерства здравоохранения Республики Калмыкия<br><br>Электронная почта<br><br>Почта России | Обращения в форме электронного документа могут направляться в Министерство по адресу электронной почты: <a href="mailto:minzdrav@rk08.ru">minzdrav@rk08.ru</a> ;<br><br>перенаправление обращений и запросов по компетенции<br><br>документы содержащие конфиденциальную информацию<br><br>обращается через портал государственных услуг (ПГУ) |
| 2.     |   |  |  |  |  |

|  |                  |  |  |
|--|------------------|--|--|
|  | Юридические лица | Юридические лица<br>обращения<br>запросы<br>жалобы | Соблюдение законодательства в сфере здравоохранения;<br>получение полной информации о порядке предоставления государственной услуги;<br>доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги;<br>заинтересованность в получении результата услуги в наиболее удобной форме. |
|--|------------------|--|--|

Единый портал  
государственных  
(муниципальных) услуг  
(функций)  
(<https://www.gosuslugi.ru>);

Официальный сайт  
Министерства  
здравоохранения Республики  
Калмыкия в сети Интернет :  
[www.minzdrav.kalmregion.ru](http://www.minzdrav.kalmregion.ru);

Система электронного  
документооборота (СЭД);

Электронная почта ;

Почта России

перенаправление обращений  
и запросов по компетенции в  
другие исполнительные  
органы государственной  
власти

**Форма оценки удовлетворенности внешних клиентов  
рассмотрением обращений и запросов**

**1. Тип обращения (выберите):**

- заявление;
- жалоба;
- запрос;
- предложение.

**2. Точка взаимодействия :**

- Министерство здравоохранения Республики Калмыкия

**3. Наименование органа исполнительной власти:**

- Министерство здравоохранения Республики Калмыкия.

**4. Муниципальный район или городской округ: \_\_\_\_\_**

---

**5. Способ контакта (выберите):**

- устное обращение при личном приеме;
- письменное обращение в орган исполнительной власти;
- справочный телефон;
- Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг;
- Онлайн на сайте органа власти

**6. Результат обращения в орган власти: был ли получен ответ на Ваше обращение  
(выберете):**

- да, ответ был получен;
- был получен отказ в рассмотрения обращения.

**7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с  
органом власти по вопросу Вашего обращения:**

- скорее удовлетворен;
- скорее не удовлетворен.

**8. Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:**

**1. Насколько просто Вам было получить полную информацию о порядке подачи обращения:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**2. Насколько Вы удовлетворены сроком рассмотрения обращения:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**3. Насколько понятным был ответ на Ваше обращение:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Ваш комментарий**

## ОПИСАНИЕ ЦЕЛЕВОЙ МОДЕЛИ ПРОЦЕССОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ

Группа процессов: Рассмотрение обращений и запросов.

Ответственный: Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа (либо лицо, его замещающее).

Рассмотрение обращений граждан – важное направление работы в исполнительных органах государственной власти. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от \_\_\_ " \_\_\_\_\_ № \_\_\_ «Об Инструкции по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия».

### Виды обращений и запросов:

1. Обращения граждан и:  
жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, органов государственной власти или организаций;

предложения по улучшению работы органов государственной власти или организаций;

заявление на предоставление информации;

2. Запросы информации:

запросы на получение публичной информации;

запросы на получение информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности.

### Описание шагов процесса:

1. Поступление обращения или запроса. Обращение или запрос может поступить в Министерство здравоохранения Республики Калмыкия (далее – Министерство) через различные каналы, такие как почта, электронная почта, телефон/факс, личный прием, официальный сайт Министерства. Должностное лицо, ответственное за прием корреспонденции, регистрирует документ в СЭД «Дело».

2. Первичный анализ и регистрация. После регистрации обращение или запрос передается на первичный анализ. В ходе этого этапа определяется его вид и содержание, а также наличие всех необходимых документов и информации. Если документы не соответствуют требованиям или не хватает данных, заявителю направляется уведомление с просьбой предоставить недостающую информацию.

3. Рассмотрение обращения или запроса. Обращение или запрос передается соответствующему структурному подразделению или должностному лицу, ответственному за его рассмотрение. В процессе рассмотрения может проводиться:

- анализ предоставленных данных;

- запрос дополнительной информации или документов у заявителя или других органов и организаций;

- проведение проверок для установления фактов и обстоятельств, указанных в обращении или запросе.

4. Принятие решения. По результатам рассмотрения обращения или запроса принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение обращения или запроса, предоставление запрашиваемой информации или выполнения требуемых действий;

- отказ в удовлетворении обращения или запроса с указанием причин отказа;

- передача обращения или запроса в компетентные органы, если рассмотрение выходит за рамки полномочий Министерства.

5. Оформление и направление ответа заявителю. Оформляется официальный ответ, который содержит результаты рассмотрения обращения или запроса, и направляется

заявителю. Ответ может быть передан через выбранный заявителем канал: почта, электронная почта, личный прием.

6. Контроль за исполнением. После направления ответа заявителю Министерство осуществляет контроль за исполнением принятых решений. В случае необходимости могут быть приняты дополнительные меры для полного разрешения поднятых вопросов.

7. Обжалование решения. В случае несогласия с принятым решением заявитель имеет право обжаловать его в административном порядке или через суд. Обжалование осуществляется в соответствии с установленным законодательством порядком, обеспечивая защиту прав и законных интересов заявителя.

8. Завершение процесса. После выполнения всех необходимых действий и предоставления ответа заявителю, дело считается завершенным и архивируется в соответствии с требованиями законодательства. Результаты рассмотрения обращения или запроса фиксируются в системе учета для последующего анализа и отчетности.

9. Оценка удовлетворенности заявителей в рамках процесса рассмотрения обращений и запросов.

**План мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в  
Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия**

| № п/п | Наименование процесса  | Описание целевого состояния   |
|-------|--|---|
| 1.    | Информирование граждан о возможности подачи обращений, запросов  | Организовано информирование и консультирование о возможности подачи обращений, запросов, формах подачи. Клиентам предоставлена возможность выбора удобного способа подачи обращений, запросов   |
| 2.    | Организация подачи обращений, запросов   | Обеспечена возможность подачи обращений любым удобным для клиента способом (письменный, электронный, устный). Клиенту предоставляется возможность выбора подачи обращений, запросов   |
| 3.    | Прием и регистрация обращений, запросов  | Регистрация обращений осуществляется в течение трех дней (п. 2 ст. 8 ФЗ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ). Отделом правового обеспечения и делопроизводства Министерства регистрация обращений осуществляется в течении одного-двух дней в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства "Дело"  |
| 4.    | Формирование проекта резолюции   | После регистрации незамедлительно формируется проект резолюции, направляется на утверждение Министру, заместителям Министра по направлениям   |
| 5.    | Передача на исполнение обращений   | После утверждения резолюции обращения автоматически поступают на исполнение   |
| 6.    | Рассмотрение обращений, запросов   | Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней (п. 1 ст. 12 ФЗ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ). Отделом правового обеспечения и делопроизводства Министерства предварительно устанавливается срок рассмотрения обращений - 28 дней  |
| 7.    | Контроль рассмотрения обращений, запросов  | При подготовке проекта резолюции в реквизите "Напоминание" исполнителю определяются сроки направления напоминаний об исполнении обращения. Ежедневно ответственным сотрудником отдела правового обеспечения и делопроизводства Министерства (в порядке упреждающего контроля) вносится информация об обращениях, срок исполнения которых истекает на следующей неделе |
| 8.    | Самостоятельный контроль за ходом и сроками исполнения документов (поручений)  | Обучение работе в системе электронного документооборота «Дело-WEB» внутренних клиентов  |
| 9.    | Проведение стратегической сессии по вопросам совершенствования процессов рассмотрения обращений и запросов для руководителей подведомственных Министерству здравоохранения РК учреждений во время проведения плановых и внеплановых проверок медицинских организаций | Повышение уровня исполнительской дисциплины, компетентности исполнителей в подведомственных Министерству здравоохранения медицинских организациях   |