



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, электронная почта: minzdrav@rk08.ru	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, электронная почта: minzdrav@rk08.ru	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, электронная почта: minzdrav@rk08.ru	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, электронная почта: minzdrav@rk08.ru	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, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Ленина, 311, телефон: 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" 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, электронная почта: minzdrav@rk08.ru	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 (название сегмента)	Профили клиентских сегментов			
		Набор признаков	Мотивация	Где и как получает информацию	Особенности клиентского пути
1.	Физические лица	Любой индивидуальный субъект обращения запросы жалобы	Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав; получение полной информации о порядке предоставления государственной услуги; доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги; заинтересованность в получении результата услуги в наиболее удобной форме.	Портал государственных услуг (ПГУ) Официальный сайт Министерства здравоохранения Республики Калмыкия Электронная почта Почта России	Обращения в форме электронного документа могут направляться в Министерство по адресу электронной почты: minzdrav@rk08.ru ; перенаправление обращений и запросов по компетенции документы содержащие конфиденциальную информацию обращается через портал государственных услуг (ПГУ)
2.					

	Юридические лица	Юридические лица обращения запросы жалобы	Соблюдение законодательства в сфере здравоохранения; получение полной информации о порядке предоставления государственной услуги; доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги; 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;

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