



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
(МИНЗДРАВ РК)**

ПРИКАЗ

« 15 » 10 _____ 2024 г.

г. Элиста

№ 1087нп

О реализации мероприятий («Дорожных карт») процесса взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности 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 внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 1);

1.2. Сегментацию внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 2);

1.3. Форму оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 3);

1.4. Правила взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 4);

1.5. Описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение № 5).

1.6. План мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (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 клиентом
по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия**

| № | Процесс взаимодействия с внутренним клиентом | Точка взаимодействия | Удовлетворяемые потребности клиента | Особенности взаимодействия с клиентом |
|---|--|---|---|---------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Рассмотрение заявок на снабжение ПО и техникой | телефон 8(84722) 40768, электронная почта: minsocmto@mail.ru | Подача устного запроса Получение информации в устной форме Подача письменного обращения клиентом Получение консультации клиентом | оффлайн-точка |
| 2 | Обеспечение Министерства материальными ценностями, относящимися к компьютерной и иной организационной технике, периферийному оборудованию и расходным материалам | телефон 8(84722) 40768, электронная почта: minsocmto@mail.ru | Получение информации клиентом Получение материальных ценностей | оффлайн-точка |
| 3 | Обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам Министерства для осуществления их должностных обязанностей | телефон 8(84722) 40768, электронная почта: minsocmto@mail.ru | Предоставление документов Получение информации в том числе о ходе рассмотрения документов Получение подписи | оффлайн-точка |

Сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

| № п/п | Сегментация клиентов (название сегмента) | Профили клиентских сегментов | | | |
|-------|--|------------------------------|--|---|--|
| | | Набор признаков | Мотивация | Где и как получает информацию | Особенности клиентского пути |
| 1. | Государственные гражданские служащие | Заклучен служебный контракт | <p>Эффективное исполнение должностных обязанностей;</p> <p>Профессиональное развитие и служебный рост;</p> <p>Поддержание профессионального уровня, необходимого для надлежащего исполнения должностных обязанностей</p> | <p>Телефонная связь</p> <p>Система электронного документооборота</p> <p>Электронная почта</p> | <p>Потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам Министерства для осуществления их должностных обязанностей</p> <p>Необходимость принятия материально-технических мер по обеспечению режима ограниченного доступа к служебной информации</p> |
| 2. | Работники | Заклучен трудовой договор | <p>Эффективное исполнение должностных обязанностей;</p> <p>Профессиональное развитие и служебный рост;</p> <p>Поддержание профессионального уровня, необходимого для надлежащего исполнения должностных обязанностей</p> | <p>Телефонная связь</p> <p>Система электронного документооборота</p> <p>Электронная почта</p> | <p>Письменное взаимодействие с клиентом через электронную почту</p> <p>Устное взаимодействие с клиентом посредством телефонной связи</p> |

Форма оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

1. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Министерстве?

Варианты ответов: (необходимо выбрать один ответ)

- а) постоянно, каждый рабочий день
- б) несколько раз в неделю
- в) несколько раз в месяц
- г) несколько раз в год
- д) затрудняюсь ответить

2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Министерстве?

Варианты ответов: (необходимо выбрать один ответ)

- а) удовлетворен
- б) не удовлетворен
- в) затрудняюсь ответить

3. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (необходимо выбрать один ответ)

| | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Не участвую в выполнении указанной функции (не взаимодействую с иным структурным подразделением по указанной функции) |
|---|--------------|-----------------|----------------------|---|
| 3.1 Обеспечение работников Министерства расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда | | | | |
| 3.2 Обеспечение телефонной связью, в том числе междугородней | | | | |
| 3.3 Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками Министерства, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности | | | | |
| 3.4 Обслуживание, содержание имущества Министерства | | | | |

4. Что Вас не устраивает в работе административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (на вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Не удовлетворен» в вопросе № 3)

| | Проблема (необходимо указать) | Затрудняюсь ответить | Не участвую в выполнении указанной функции (не взаимодействую с иным структурным подразделением по указанной функции) |
|---|-------------------------------|----------------------|---|
| 3.1 Обеспечение работников Министерства расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 3.2 Обеспечение телефонной связью, в том числе междугородней | | | |
| 3.3 Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками Министерства, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности | | | |
| 3.4 Обслуживание, содержание имущества Министерства | | | |

5. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Министерстве? (открытый вопрос)

Правила взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

I. Общие положения

1. Правила разработаны в целях регламентации деятельности Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (далее - Министерство), в части осуществления административно хозяйственной деятельности и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

2. Основными задачами формирования и ведения Правил являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;
- формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

3. В Правилах установлены следующие термины и определения:

- **Клиент (внешний клиент)** - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;
- **Внутренний клиент** - государственные служащие, работники Министерства;
- **Функция** - деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;
- **Клиентский путь** - последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;
- **Профиль клиента** - записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;
- **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;
- **Профиль клиентского сегмента** - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

II. Порядок формирования Правил

4. Уполномоченные лица в том числе осуществляют:

- организацию в Министерстве работы по формированию и ведению Правил;
- проверку содержания включаемых в сведения о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям Правил.

5. Изменение и исключение сведений из Правил, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Правила, осуществляются структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

6. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия определяются ключевые точки взаимодействия. Мало востребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

7. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих: дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты;
- положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

8. 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.

9. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в ОИВ и организации, уполномоченные на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

- получение информации, в том числе о ходе рассмотрения: заявления, обращения, запроса, документов;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление: заявления, обращения, запроса, документов;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление объектов для осмотра (проверки);
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

10. 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).

11. 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.

12. Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;
- сохранение возможности доступа к функциям Министерства, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;
- учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;
- доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством.

**Описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия**

1. Общие положения

1.1. Целевая модель процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (далее - Министерство) разработана согласно пункта 3.9.5 Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства, утверждённого приказом Министерства от 22 сентября 2023 года № 1318/1пр.

1.2. Целевая модель процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности Министерства (далее - Целевая модель) описывает целевое состояние процесса административно-хозяйственной деятельности Министерства (вопросы, требующие проработки).

1.3. Цель внедрения Целевой модели - обеспечить достижение показателей внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве.

1.4. Для целей Целевой модели используются следующие термины и определения:

- **клиент (внутренний клиент)** - государственные гражданские служащие Министерства, работники Министерства, не являющиеся государственными гражданскими служащими Министерства;

- **обратная связь** - система, позволяющая выявить отношение клиентов к обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства;

- **онлайн-опрос** - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

- **«карта болей»** - проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, выявленная на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при опросе;

- **удовлетворённость клиента** - измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

1.5. Ценность для внутреннего клиента - выполнение должностных обязанностей с наиболее высоким коэффициентом полезного действия.

2. Процессы административно-хозяйственного обеспечения внутреннего клиента Министерства

2.1. Внутренние клиенты Министерства обеспечиваются компьютерным оборудованием, организационной техникой, программным обеспечением и прочими сопутствующими товарами, а также предоставленными услугами для полноценного выполнения своих должностных обязанностей.

2.2. Техническое обслуживание офисной техники и автоматизированных рабочих мест внутренних клиентов Министерства осуществляется не реже двух раз в год, преимущественно в отсутствие внутреннего клиента.

2.3. В случае выявления неисправности деталей, требующих замены или необходимости привлечения специализированных организаций к ремонту техники, информация о такой потребности в виде служебной записки в письменном виде направляется руководству Министерства для дальнейшего решения вопросов.

2.4. Сформированная и обоснованная потребность внутреннего клиента направляется в письменном виде руководителю Министерства для последующего вынесения резолюции о целесообразности/нецелесообразности удовлетворения данной потребности.

2.5. Внутренние клиенты Министерства, согласно компетенции, обеспечены ключами электронной подписи для своевременной и эффективной работы, а также обеспечены учетными записями в информационных системах, необходимых для исполнения должностных обязанностей в полном объеме и максимально короткие сроки.

2.6. В целях проведения мероприятий в формате видеоконференцсвязи (далее - ВКС) внутренние клиенты Министерства обеспечены современным оборудованием для удобства и комфорта проведения ВКС, исключаящим сбои в рабочем процессе.

**План мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия**

| № п/п | Наименование мероприятий | Срок его реализации | Ответственный за мероприятие | Результат/отчетный документ |
|-------|--|--|---|---|
| 1 | Формирование и обоснование потребностей внутреннего клиента по вопросам административно-хозяйственной деятельности | ежегодно до 31 декабря текущего года | Начальники структурных подразделений | Единый реестр по сформированной потребности |
| 2 | Информирование о товарно-материальных ценностях и основных средств, пришедших в негодность (списание) | по мере необходимости | Министр, Начальники структурных подразделений | Письмо о согласовании процедуры списания, с предоставлением реестра основных средств |
| 3 | Проведение планово-предупредительных ремонтов (текущий) для обеспечения безопасных и комфортных условий труда | по мере необходимости | Министр, Начальники структурных подразделений | Контракт (договор), с документами подтверждающие объемы выполненных работ |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |