



П Р И К А З

01.02.2024 129 №

Шупашкар хули

**Об организационной модели
внедрения принципов и
стандартов клиентоцентричности
в деятельность Министерства
здравоохранения Чувашской
Республики**

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, во исполнение распоряжения Главы Чувашской Республики от 29 сентября 2023 г. № 747-р **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

организационную модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики (приложение № 1);

состав проектной команды по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики по должностям (приложение № 2).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Чувашской Республики, ответственного за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики, В.Ю. Гладнева.

И.о. министра



О.О. Игнатьева

Утверждена
приказом Министерства
здравоохранения Чувашской
Республики от 01.02.2024 № 129
(приложение № 1)

**Организационная модель
внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность
Министерства здравоохранения Чувашской Республики**

1. Организационная модель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики разработана во исполнение пункта 1.2 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Чувашской Республики, утвержденного протоколом заседания рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике от 7 декабря 2023 г. № 1, и определяет:

перечень участников внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – внедрение клиентоцентричности) в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

функции участников внедрения клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики.

2. Общую координацию по внедрению клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики осуществляет первый заместитель министра здравоохранения Чувашской Республики в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Чувашской Республики от 8 сентября 2023 г. № 1637 (далее – ответственный за клиентоцентричность).

3. В целях внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики создается проектная команда по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики (далее – проектная команда).

Проектная команда состоит из руководителя, заместителя руководителя и членов проектной команды – руководителей структурных подразделений Министерства здравоохранения Чувашской Республики, пресс-секретаря министра здравоохранения Чувашской Республики.

4. Руководство проектной команды осуществляется её руководителем.

В случае временного отсутствия руководителя проектной команды его обязанности исполняет заместитель руководителя проектной команды.

Руководитель проектной команды:

обеспечивает внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

представляет отчет о результатах внедрения принципов клиентоцентричности министру здравоохранения Чувашской Республики;

председательствует на заседаниях проектной команды;

участвует в работе рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике, созданной распоряжением от 29 сентября 2023 № 748-рг (далее – рабочая группа).

5. Проектная команда:

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

формирует проект ведомственного плана клиентоцентричности;

формирует для рассмотрения на рабочей группе предложения по актуализации ведомственного плана клиентоцентричности;

утверждает:

планы оптимизации услуг Министерства здравоохранения Чувашской Республики, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки (при необходимости);

порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов);

планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг;

план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов;

реестр межведомственных и внутриведомственных процессов;

план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом;

обеспечивает:

организацию процессов оптимизации услуг Министерства здравоохранения Чувашской Республики, в отношении которых были составлены планы оптимизации;

проведение в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии);

контроль за выполнением планов мероприятий по реинжинирингу процессов Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

рассматривает информацию о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности, формирует лист разногласий и передает его руководителю Министерства здравоохранения Чувашской Республики для принятия управленческого решения;

обеспечивает деятельность проектной команды;

обеспечивает исполнение решений рабочей группы.

Утвержден
приказом Министерства
здравоохранения Чувашской
Республики от 01.02.2024 № 129
(приложение № 2)

**Состав проектной команды
по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность
Министерства здравоохранения Чувашской Республики по должностям**

Первый заместитель министра здравоохранения Чувашской Республики,
руководитель проектной команды

Заместитель министра здравоохранения Чувашской Республики, заместитель
руководитель проектной команды

Заведующий сектором лицензирования медицинской и фармацевтической
деятельности

Начальник отдела материально-ресурсного обеспечения Министерства
здравоохранения Чувашской Республики

Начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению
Министерства здравоохранения Чувашской Республики

Начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям
Министерства здравоохранения Чувашской Республики

Начальник отдела правового обеспечения и организационной работы
Министерства здравоохранения Чувашской Республики

Начальник отдела стратегического планирования и развития
здравоохранения Министерства здравоохранения Чувашской Республики

Начальник отдела экономики и контроля Министерства здравоохранения
Чувашской Республики

Пресс-секретарь министра здравоохранения Чувашской Республики