



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Минздрав России)

П Р И К А З

16 декабря 2022 г.

№ 494

Москва

**Об утверждении
плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в
деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В целях совершенствования деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, в целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика» приказываю:

Утвердить план мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации согласно приложению.

Министр

М.А. Мурашко

Приложение

к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации

от « 16 » декабря 2022 г. № 794

**План мероприятий
по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации**

№	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Результат	Ответственный
1.	Организационные мероприятия				
1.1.	Формирование перечней предоставляемых государственных услуг, а также внутриведомственных процессов Минздрава России	1 декабря 2022 г.	31 мая 2023 г.	Протокол рабочей группы/ поручение	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Заместители Министра
2.	Нормативный блок				
2.1.	Распространение методических материалов, подготовленных Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации		постоянно	Письма/служебные записки	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Заместители Министра
2.2.	Анализ ведомственных нормативных и ненормативных правовых актов на предмет выявления противоречий и несоответствий стандартам клиентоцентричности	1 декабря 2022 г.	31 марта 2023 г.	Отчет	
2.3.	Внесение изменений в ведомственные нормативные и ненормативные правовые	1 марта 2023 г.	30 ноября 2024 г.	Проект ведомственного нормативного и	

	акты в случае выявления противоречий и несоответствий клиентоцентричности			ненормативного правового акта	
3.	Кадровый блок и обучение				
3.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже директора департамента/начальника управления структурного подразделения) (далее – уполномоченный руководитель)	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Ведомственный акт	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Статс-секретарь – заместитель Министра А.В. Дронова Директор департамента управления делами и кадров Л.В. Лисовой
3.2.	Совершенствование организационной структуры кадровых служб и распределение между сотрудниками задач по внедрению кадровых технологий, обеспечивающих в том числе реализацию принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – кадровые технологии)	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Внесены изменения в Положение о кадровой службе Внесены изменения в должностные регламенты сотрудников кадровой службы	
3.3.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровых процессов (с дальнейшим ежегодным мониторингом)	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет о результатах проведенной самооценки уровня зрелости кадровых процессов направлен в Минтруд России Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровых процессов направлен в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации	

3.4.	Проведение профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственность за внедрение кадровых технологий	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет о результатах проведенной самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб направлен в Минтруд России
3.5.	Разработка плана по развитию кадровых технологий	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Утвержденный план по развитию кадровых технологий направлен в Минтруд России и Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации
3.6.	Обучение уполномоченного руководителя по программе профессиональной переподготовки/повышения квалификации руководителей принципам и стандартам клиентоцентричности, в том числе в рамках иных мероприятий по профессиональному развитию	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет о прохождении обучения
3.7.	Обучение сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий, принципам и стандартам клиентоцентричности, в том числе в рамках иных мероприятий по профессиональному развитию	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет о прохождении обучения
3.8.	Актуализация плана по развитию кадровых технологий с учетом результатов анализа зрелости кадровых процессов (при необходимости)	1 марта 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Актуализированный план направлен в Минтруд России и Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации
4.	Коммуникационный блок			

4.1.	Создание медиалапана информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения	ведение кампании, обратной	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Медиалап	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Статс-секретарь – заместитель Министра А.В. Дронова Заместители Министра
4.2.	Разработка системы внешней обратной связи	обратной	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Приказ/поручение	
4.3.	Проведение мониторинга удовлетворенности государственными услугами	мониторинга государственными	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет/ поручение	
4.4.	Формирование системы постоянного сбора и оценки внутренней обратной связи	постоянного сбора обратной связи	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Поручение/отчет	
4.5.	Разработка и принятие плана внедрения фирменного стиля	плана внедрения фирменного стиля	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Поручение/отчет	
5.	Блок по внедрению стандартов «Государство для людей» и «Государство для бизнеса»					
5.1.	Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг для граждан и бизнеса	предоставления и бизнеса	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Заместители Министра
5.1.1.	Определение основных процессов предоставления государственных услуг для граждан и бизнеса	основных процессов предоставления государственных услуг для граждан и бизнеса				
5.1.2.	Определение ответственных за каждый процесс	ответственных за каждый процесс				
5.1.3.	Приоритизация государственных услуг для граждан и бизнеса для реинжиниринга	государственных услуг для граждан и бизнеса для реинжиниринга				
5.1.4.	Сегментация заявителей по всем государственным услугам для граждан и бизнеса	заявителей по всем государственным услугам для граждан и бизнеса				
5.1.5.	Замер удовлетворенности по всем государственным услугам для граждан и бизнеса, формирование «карты болей»	удовлетворенности по всем государственным услугам для граждан и бизнеса, формирование «карты болей»				
5.1.6.	Формирование перечня точек взаимодействия с заявителем в рамках предоставления государственных услуг	перечня точек взаимодействия с заявителем в рамках предоставления государственных услуг				

	для граждан и бизнеса в офлайн и онлайн формагах			
5.1.7.	Разработка сценария взаимодействия с заявителем в рамках предоставления государственных услуг для граждан и бизнеса в офлайн и онлайн формагах			
5.1.8.	Разработка плана реинжиниринга государственных услуг для граждан и бизнеса			
5.1.9.	Проведение сертификации услуг и сервисов в Лаборатории пользовательского тестирования			
5.2.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет
5.2.1.	Формирование перечня процессов рассмотрения обращений и запросов			
5.2.2.	Сегментация заявителей, направляющих обращения и запросы			
5.2.3.	Разработка сценария по взаимодействию с заявителем в точках взаимодействия при отправке обращений и жалоб			
5.2.4.	Разработка плана реинжиниринга процессов рассмотрения обращений и запросов			
5.2.5.	Проведение сертификации услуг и сервисов в Лаборатории пользовательского тестирования			
5.3.	Реинжиниринг процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Минздрава России	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Отчет
5.3.1.	Формирование перечня процессов обеспечения доступа к информации о деятельности			

5.3.2.	Замер удовлетворенности внешних заявителей доступом к информации о деятельности				
5.3.3.	Приоритизация процессов обеспечения доступа к информации о деятельности для реинжиниринга				
5.3.4.	Разработка плана реинжиниринга процессов обеспечения доступа к информации о деятельности				
5.3.5.	Проведение сертификации услуг и сервисов в Лаборатории пользовательского тестирования				
6. Блок по внедрению Стандарта для внутреннего клиента					
6.1.	Реинжиниринг процессов подготовки нормативных правовых актов в Минздраве России	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Поручение/ведомственный акт	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Статс-секретарь – заместитель Министра А.В. Дронова Заместители Министра
6.1.1.	Формирование перечня процессов подготовки нормативных правовых актов в Минздраве России				
6.1.2.	Разработка плана реинжиниринга процессов подготовки нормативных правовых актов				
6.2.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом	1 января 2023 г.	31 декабря 2024 г.	Поручение/ведомственный акт	
6.2.1.	Формирование перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом				
6.2.2.	Сегментация внутренних клиентов				
6.2.3.	Замер удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ними и выявление «болей»				
6.2.4.	Приоритизация процессов взаимодействия с внутренним клиентом для реинжиниринга				

6.2.5.	Разработка плана реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом							
7.	Блок по реинжинирингу приоритетных жизненных ситуаций							
7.1	Подготовка предложений в проект «паспорта целевого состояния жизненной ситуации»	24 октября 2022 г.	9 декабря 2022 г.	Проект паспорта «целевого состояния жизненной ситуации»	Первый заместитель Министра В.С. Фисенко Первый заместитель Министра В.А. Зеленский Заместители Министра			
7.2	Актуализация перечня функций, услуг и сервисов федерального органа исполнительной власти, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня ¹	24 октября 2022 г.	17 февраля 2023 г.	Утвержденный перечень функций, услуг и сервисов федерального органа исполнительной власти, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня				
7.3	Сбор статистической информации об осуществлении функций (предоставления услуг, сервисов), входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня, и анализ обращений, жалоб и предложений по ним	20 февраля 2023 г.	31 марта 2023 г.	Заключение о результатах анализа статистической информации об осуществлении функций (предоставления услуг, сервисов), входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня				
7.4	Проведение анализа на соответствие функций, услуг и сервисов федерального органа исполнительной власти, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня, Стандартам клиентоцентричности	20 февраля 2023 г.	31 марта 2023 г.	Заключение о результатах анализа на соответствие функций, услуг и сервисов федерального органа исполнительной власти, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня, Стандартам клиентоцентричности				

¹ Перечень жизненных ситуаций, утвержденный протоколом заседания межведомственной рабочей группы по апробации инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, от 03.11.2022 №105-АХ

7.5	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу функций, услуг и сервисов, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня	3 апреля 2023 г.	1 июня 2023 г.	Утвержденный план мероприятий по реинжинирингу функций, услуг и сервисов, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня	
7.6	Доклад на межведомственной рабочей группе о реинжиниринге функций, услуг и сервисов, входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня	2 июня 2023 г.	16 июня 2023 г.	Протокол заседания межведомственной рабочей группы	