

План мероприятий («Дорожная карта») Министерства здравоохранения Чеченской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общезначимые мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	30.11.2023	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики -ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович)	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации	29.12.2023	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики -ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович), соисполнители - заместители министра здравоохранения Чеченской Республики: Гадаев Алам Адланович, Салтаев Магомед Николаевич, Саратова Элита Саидовна, Эдилов Хасан Саидмагомедович, Сельмураев Дауд Юшпаевич,	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	<u>Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [9]	29.12.2023	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики - ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович), соисполнители Министерства: Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, Руководители подведомственных учреждений	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	<u>Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [10]	22.12.2023	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики - ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович), соисполнители Министерства: Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна - Дажикаева Малика Адамовна, специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна - Идалова Марьям Керимовна, Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна - Хасаханова Маржан Лулиевна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Приказ в+С12:Е13 ведомства об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	22.12.2023	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики - ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович), соисполнители Министерства: Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна, специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, Начальник АХЧ ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики"- Халимов Бексолта Асланбекович, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
1.6.	<u>Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [11]	31.03.2024	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики- ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович), соисполнители Министерства: Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна, специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович, Начальник АХЧ ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики"- Халимов Бексолта Асланбекович	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.7.	<u>Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [12]	31.03.2024	Заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики - ответственный за внедрение клиентоцентричности (Ламхаев Мурад Омарович), соисполнители Министерства: Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Приказ об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	30.06.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович, Начальник АХЧ - Халимов Бексолта Асланбекович	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

1.9.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки [13]	07.12.2023	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич, соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерств здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович, Начальник АХЧ ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Халимов Бексолта Асланбекович	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок [14]			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	30.11.2023	Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна, соисполнители - директора департаментов Министерства: Хатаев Ризван Лечиевич, Ирбаева Таисия Юсуповна	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна, соисполнители - директора департаментов Министерства: Хатаев Ризван Лечиевич, Ирбаева Таисия Юсуповна	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	15.12.2024	Начальник отдела кадров - Дажикаева Малика Адамовна, соисполнители - директора департаментов Министерства: Хатаев Ризван Лечиевич, Ирбаева Таисия Юсуповна	Ведомственный акт, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов) [15]			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	31.03.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна Минздрава ЧР, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	31.03.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна Минздрава ЧР, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	30.06.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	30.09.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	30.09.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	30.06.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Директор департамента лечебно-профилактической помощи населению - Хатаев Ризван Лечиевич; соисполнители Министерства: специалист-эксперт сектора лицензирования - Джабраилова Асет Магаметовна, Начальник отдела развития медицинских кадров и медицинского образования - Идалова Марьям Керимовна, Директор ГБУ "МИАЦ" - Израйлов Арсен Асланбекович	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки [16]		НЕ УПОЛНОМОЧЕН НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕР ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ	
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора) [17]		НЕ УПОЛНОМОЧЕН НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕР ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ	
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, соисполнители: директора департаментов Министерства: Хатаев Ризван Лечиевич, Ирбаева Таисия Юсуповна	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
				Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Начальник ГКУ "Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики" - Хасаханова Маржан Лулиевна, соисполнители - директора департаментов Министерства: Хатаев Ризван Лечиевич, Ирбаева Таисия Юсуповна	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

