



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**
(Минздрав ЧР)
**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН МОГАШАЛЛА ІАЛАШЙАРАН
МИНИСТЕРСТВО**

ПРИКАЗ

22.12.2023

№ 389

г. Грозный

**Об утверждении Положения о порядке формирования и ведения Реестра
основных межведомственных и внутриведомственных процессов
Министерства здравоохранения Чеченской Республики**

В рамках реализации пункта 1.4 Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства здравоохранения Чеченской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утверждённого приказом Министерства здравоохранения Чеченской Республики № 336 от 30.10.2023 г.,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке формирования и ведения Реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства здравоохранения Чеченской Республики.

2. Отделу делопроизводства, организационной и контрольной работы ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики» довести настоящий приказ до сведения структурных подразделений Министерства здравоохранения Чеченской Республики.

Министр

А.Р. Алханов

Приложение
к приказу Минздрава ЧР
от «12» 12 2023 г. № 389

Положение
о порядке формирования и ведения Реестра основных
межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства
здравоохранения Чеченской Республики

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет порядок формирования и ведения Реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве здравоохранения Чеченской Республики (далее соответственно – Реестр, Министерство) в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для граждан», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р.

Формирование и ведение Реестра необходимо для дальнейшего реинжиниринга процессов в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для проведения оценки уровня внедрения клиентоцентричности, влияющего на рейтинг клиентоцентричности Министерства среди других ведомств.

Деятельность Министерства рассматривается как совокупность функций, услуг и сервисов, которые, в свою очередь, делятся на атомарные единицы – процессы.

Используемые термины

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организации (далее – органы и организации), с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственный служащий, работник подведомственной организации, а также работники иных организации, уполномоченных в соответствии с законодательством или на

основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица Министерства.

Идентификатор процесса – уникальный номер процесса в соответствии с пунктом 2 раздела 2 настоящего Положения.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента.

Клиентоцентричный подход – подход, в основе которого лежит реализация в органах и организациях совокупности мероприятий, направленных на изучение (выявление) ожиданий (потребностей) клиента и удовлетворение его ожиданий (потребностей), с намерением превзойти ожидания (потребности) клиента.

Ответственный за процесс - лицо, ответственное за реинжиниринг процесса и за обеспечение его клиентоцентричности.

Процесс – это повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных и иных услуг или осуществления государственных функций.

Реестр процессов – это документ, в котором приведены функции, услуги и сервисы Министерства, а также процессы, которые задействованы при их осуществлении или предоставлении.

Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Министерства, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям клиентоцентричного подхода.

Статус процесса – статус реинжиниринг: в очереди на исследование, идет исследование, в очереди на реинжиниринг, проходит реинжиниринг, прошел реинжиниринг, отправлен на сертификацию, сертифицирован.

Ценность для клиента – прогнозируемая ценность соответствующей функции, услуги или сервиса для конечного получателя (клиента).

Услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

2. Порядок формирования Реестра

2.1. Должностными лицами, ответственными за формирование и ведение Реестра, являются:

ID 1.1.(n) Процессы предоставления услуг: Государственная услуга по лицензированию деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивирование наркосодержащих растений (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптеками федеральных организаций здравоохранения – главный специалист-эксперт сектора лицензирования Министерства;

ID 1.2.(n) Процессы предоставления услуг: Государственная услуга по лицензированию фармацевтической деятельности в сфере обращения лекарственных средств для медицинского применения – главный специалист-эксперт сектора лицензирования Министерства;

ID 1.3.(n) Процессы предоставления услуг: Лицензирование медицинской деятельности организация муниципальной и частной систем здравоохранения (за исключением высокотехнологической медицинской помощи) – главный специалист-эксперт сектора лицензирования Министерства;

ID 1.4.(n) Процессы предоставления услуг: Государственная услуга по приему заявлений, постановки на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологической медицинской помощи - секретарь комиссии Министерства по отбору больных на оказание высокотехнологичной медицинской помощи – главный специалист-эксперт отдела организации специализированной помощи населению (2-й и 3-й уровень) Министерства;

ID 1.5.(n) Процессы предоставления услуг: Государственная услуга по приему заявлений, постановки на учет и предоставлению информации об организации санаторно-курортного лечения – должностное лицо Министерства здравоохранения Чеченской Республики ответственное за предоставление государственной услуги – главный специалист-эксперт отдела организации специализированной помощи населению (2-й и 3-й уровень) Министерства;

ID 1.6.(n) Процессы предоставления услуг: предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг – начальник отдела лекарственного обеспечения Министерства;

ID 1.7.(n) Процессы предоставления услуг: Государственная услуга по присвоению, подтверждению или снятию квалификационных категорий специалистов, работающих в системе здравоохранения на территории Чеченской Республики – начальник отдела развития медицинского образования Министерства;

ID 4.(n) Процессы рассмотрения обращений и запросов – начальник отдела делопроизводства, организационной и контрольной работы ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики»;

ID 5.(n) Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства – начальник отдела информационных технологий и связи ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики»;

ID 6.(n) Процессы взаимодействия с внутренним клиентом – начальник отдела кадров Министерства;

ID 7.(n) Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения – начальник отдела прогнозирования и программного обеспечения ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики»;

ID 8.(n) Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета – начальник финансового отдела ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики»;

ID 9.(n) Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности - начальник АХЧ ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства здравоохранения Чеченской Республики».

2.2. Контроль за формированием и ведением Реестра осуществляет начальника отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Министерства.

3. Место размещения Реестра

3.1. Местом размещения Реестра является официальный сайт Министерства www.mzchr.ru.

4. Порядок внесения изменений в Реестр

4.1. Порядок внесения изменений в Реестр процессов: должностные лица, ответственные за ведение Реестра, указанные в пункте 1 раздела 2 настоящего Положения, формируют обновленный вариант Реестра;

ответственный за контроль формирования и ведения реестра осуществляет общий контроль за обновлением реестра и размещением его актуальной версии на официальном сайте Министерства.

Приложение № 1
 к Положению о порядке формирования
 и ведения Реестра основных
 межведомственных и внутриведомственных
 процессов Министерства здравоохранения
 Чеченской Республики, утвержденному
 приказом Минздрава ЧР
 от «12» 12 2023 г. № 389

**Шаблон Реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства
 здравоохранения Чеченской Республики (расширенный)**

Идентификатор процесса*	Жизненная ситуация	Название услуги, функции, сервиса*	Регулирующий акт	Группа процессов	Название процесса*	Ответственный за процесс*	Статус процесса (статус реинжиниринга)*	Клиент	Ценность для клиента	Данные на входе	Результат на выходе	Связь с другими процессами	Вид процесса (цифровой/не цифровой)	Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства)

Примечание: Пункты, отмеченные звездочкой, обязательны для заполнения.

Приложение № 2
к Положению о порядке формирования
и ведения Реестра основных
межведомственных и внутриведомственных
процессов Министерства здравоохранения
Чеченской Республики,
утвержденному приказом Минздрава ЧР
от «22» 12 2023 г. № 389

**Шаблон Реестра основных межведомственных и
внутриведомственных процессов Министерства здравоохранения
Чеченской Республики (сокращенный)**

Идентификатор процесса	Название услуги, функции, сервиса	Название процесса	Ответственный за процесс	Статус процесса (статус реинжиниринга)
------------------------	-----------------------------------	-------------------	--------------------------	--