



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

ПРИКАЗ

28.11.2023

№ 401

г. Грозный

**Об утверждении положения об организационной модели
внедрения клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения
Чеченской Республики**

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 ноября 2021 года № 2816-р, а также пункта 1.2 Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства здравоохранения Чеченской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утверждённого приказом Министерства здравоохранения Чеченской Республики № 336 от 30 октября 2023 г., п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить положение об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве 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

**Положение об организационной модели
внедрения клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения
Чеченской Республики**

Организационная модель развития клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Чеченской Республики (далее – Минздрав, ведомство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Минздраве и их функции.

I. Министр здравоохранения Чеченской Республики

1. Министр здравоохранения Чеченской Республики:
 - 1) определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Минздраве;
 - 2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;
 - 3) утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в Минздраве;
 - 4) утверждает внесение изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
 - 5) дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Минздраве.

**II. Заместитель министра Минздрава по внедрению
кlientоцентричности**

2. Заместитель министра Минздрава, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Минздраве, назначается руководителем Минздрава.
3. Заместитель министра Минздрава по внедрению клиентоцентричности:
 - 1) контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Минздраве;
 - 2) представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности руководителю Минздрава;
 - 3) выполняет функции председателя Рабочей группа по внедрению клиентоцентричности;

4) дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Минздраве и уполномоченному структурному подразделению по внедрению клиентоцентричности.

III. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Минздраве

4. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в Минздраве (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением Министра Минздрава.

5. В состав Рабочей группы включаются заместители министра Минздрава и руководители секторов, отделов и департаментов Минздрава. По решению Министра Минздрава в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель Министра Минздрава, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности в Минздраве.

7. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы руководителями секторов, отделов и департаментов Минздрава.

8. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в месяц.

9. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

10. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в Минздраве;

3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению клиентоцентричности;

4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Минздраве;

5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Минздраве, формирует лист разногласий и передает его председателю рабочей группы для принятия руководящего решения.

6) принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения секторами, отделами и департаментами Минздрава, и исполнительным органом Рабочей группы.

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

8) представляет руководителю Минздрава доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в Минздраве.

IV. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Минздраве

11. Уполномоченным структурным подразделением по внедрению клиентоцентричности в Минздраве (далее – Уполномоченное подразделение) является отдел сводного анализа ГКУ «Управление по обеспечению деятельности МЗ ЧР», которое в соответствии с Положением о данном структурном подразделении:

1) обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;

2) координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

3) обеспечивает деятельность Рабочей группы;

4) обеспечивает исполнение решений Рабочей группы;

5) проводит мониторинг удовлетворённости основными функциями и услугами Минздрава, организует сбор, анализ и обработку обратной связи от внешних клиентов;

6) является администратором плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности;

7) подготавливает предложения по внесению изменений в план мероприятий по внедрению клиентоцентричности в деятельность Минздрава;

8) подготавливает предложения по внесению изменений в ведомственный стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении.

12. Уполномоченное структурное подразделение по внедрению клиентоцентричности в Минздраве осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Сектора, отделы и департаменты Минздрава

13. Секторами, отделами и департаментами Минздрава являются структурные подразделения Минздрава, а также ГКУ «Управление по обеспечению деятельности МЗ ЧР», которые реализуют полномочия Минздрава по отдельным направлениям деятельности.

14. Сектора, отделы и департаменты Минздрава:

1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

- 2) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;
- 3) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;
- 4) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

VI. Отдел кадров

15. Кадровая служба является структурным подразделением Минздрава, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри Минздрава.

16. Кадровая служба:

- 1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;
- 2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов Минздрава.

VII. Подведомственные Минздраву предприятия и учреждения, являющиеся юридическими лицами

17. Подведомственные Минздраву предприятия и учреждения, являющиеся юридическими лицами:

- 1) Исполняют решения Рабочей группы;
- 2) исполняют поручения Министра Минздрава;
- 3) предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в субъектах;
- 4) представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению клиентоцентричности в подведомственных Минздраву предприятиях и учреждениях, являющихся юридическими лицами;
- 5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке.

VIII. Общественно-деловой совет

18. Общественно-деловой совет является коллегиальным консультативно-совещательным органом.

19. Состав Общественно-делового совета формируется из числа представителей общественных и деловых объединений, научно-

образовательных организаций, отраслевых бизнес-объединений, а также иных организаций и групп граждан на добровольной основе по приглашению заместителя министра, ответственного за внедрение клиентоцентричности.

20. Участники Общественно-делового совета могут принимать участие в заседаниях Рабочей группы, выступать с докладами и высказывать мнение по вопросам повестки, вносить предложения и рекомендации в рамках внедрения клиентоцентричности в Минздраве.

21. По решению Министра здравоохранения Чеченской Республики функции общественно-делового совета могут быть возложены на существующие консультативные или совещательные органы Минздрава.

22. Работа Общественно-делового совета осуществляется на общественных началах (на безвозмездной основе).