



**УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

15.12.2023 № 1997

г. Липецк

О Порядке ведения реестра межведомственных и
внутриведомственных процессов управления
здравоохранения Липецкой области

В целях обеспечения соответствия деятельности управления здравоохранения Липецкой области принципам и стандартам клиентоцентричности, выполнения пункта 1.4 плана мероприятий («Дорожной карты») управления здравоохранения Липецкой области по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Липецкой области, утвержденного приказом управления здравоохранения Липецкой области от 27 сентября 2023 года № 1531,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов управления здравоохранения Липецкой области (приложение).
2. Начальникам отделов управления здравоохранения Липецкой области (далее - управление):
 - 1) обеспечить применение Порядка при формировании реестров межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – реестр процессов);
 - 2) предоставить реестры в отдел жалоб и обращений граждан управления в срок до 18 декабря 2023 года для обобщения.
 - 3) организовать ведение реестра процессов, оптимизацию (реинжиниринг) процессов отделов в соответствии с компетенцией;
 - 4) обеспечить проведение оценки уровня внедрения клиентоцентричности в отделе.
3. Начальнику отдела цифрового развития и информационных технологий организовать размещение утвержденного реестра процессов на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (uzalo48.lipetsk.ru) с обеспечением возможности уполномоченным сотрудникам отделов доступа к реестру процессов.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления здравоохранения Липецкой области Маркову А.В.

Исполняющий обязанности
начальника управления

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00D60A2F19B18C4A76F83B7936DE886832
Владелец Чередникова Людмила Владимировна
Действителен с 23.11.2023 по 15.02.2025

Л.В. Чередникова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель начальника
управления здравоохранения Липецкой области

А.В. Маркова

« ____ » _____ 2023 г.

Начальник отдела правового обеспечения
в социальной сфере правового управления
Правительства Липецкой области

Т.В. Свидетелева

« ____ » _____ 2023 г.

Рассылка:
заместители начальника управления
начальники отделов
подведомственные организации

Приложение
к приказу управления здравоохранения
Липецкой области
«О Порядке ведения реестра межведомственных и
внутриведомственных процессов управления
здравоохранения Липецкой области»

**Порядок
ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов управления
здравоохранения Липецкой области**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности управления в части ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов управления.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) «внутренний клиент (сотрудник, госслужащий)» - государственный гражданский служащий (работник) управления, подведомственной управлению организации (далее - подведомственные организации);

2) «жизненная ситуация» - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с управлением (подведомственными организациями) в целях получения услуг и сервисов;

3) «клиент» - физическое, юридическое лицо, орган публичной власти, взаимодействующие с управлением (подведомственными организациями) с целью удовлетворения своих потребностей;

4) «клиентоцентричность» - качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

5) «процесс» - это повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на оказание услуг или осуществление функций;

6) «реинжиниринг» - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование функций (услуг, сервисов) в целях оптимизации деятельности управления (подведомственных организаций) для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

7) «сервис» - услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с управлением (подведомственными организациями);

8) «услуга» - деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых управлением, подведомственными организациями;

9) «функция» - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий управления, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

10) «целевое состояние» - сопоставление возможностей, выявленных в ходе анализа, с необходимыми требованиями к максимальной эффективности процесса, исключаящие цели, которые невозможно достичь на данном этапе исходя из имеющихся ресурсов.

Раздел 2. Основные задачи ведения реестра процессов управления

2.1. Формирование исчерпывающего перечня осуществляемых (оказываемых, предоставляемых) управлением функций (услуг, сервисов), включающих в себя перечисление последовательных мероприятий (процессов) при их осуществлении (оказании, предоставлении);

- 2.2. Совершенствование механизма осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов), обеспечивающего внимательное отношение к потребностям и интересам клиентов;
- 2.3. Формирование плана управления по реинжинирингу внутренних целевых процессов в рамках осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов);
- 2.4. Совершенствование нормативного правового регулирования в рамках осуществления функций (оказания услуг, предоставления сервисов);
- 2.5. Приведение функций (услуг, сервисов) в соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности.

Раздел 3. Порядок формирования реестра процессов управления

3.1. Формирование реестра процессов предполагает подготовку реестра процессов ответственными лицами отделов управления (далее - уполномоченные лица) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

3.2. Уполномоченные лица:

- 1) организуют в управлении работу по ведению реестра процессов;
- 2) осуществляют проверку содержания включаемых в реестр процессов управления сведений об осуществляемых функциях (оказываемых услугах, предоставляемых сервисах) на предмет их соответствия требованиям настоящего Порядка;
- 3) обеспечивают формирование, изменение и исключение сведений об осуществляемых функциях (оказываемых услугах, предоставляемых сервисах) из реестра процессов управления;
- 4) проводят мониторинг и анализ сведений, размещенных в реестре процессов управления.

3.3. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в реестр процессов, осуществляется отделами управления, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

В случае если в осуществлении функции (оказании услуги, предоставлении сервиса) участвует несколько отделов управления, то сведения о такой функции (услуге, сервисе) для включения в реестр управления подают уполномоченным лицам отдела, который предоставляет клиентам итоговый результат функции (услуги, сервиса).

3.4. Реестр процессов представляет собой перечень функций (услуг, сервисов), которые делятся на процессы, осуществляемые управлением и имеющие ценность для клиента.

Типовая форма реестра процессов представлена в приложении 1 к настоящему Порядку.

3.5. Включению в реестр процессов управления подлежат:

1) все функции (услуги и сервисы), которые осуществляются (оказываются, предоставляются) в управлении, в отношении которых оно является исполнителем, непосредственно осуществляет функции, оказывает услуги и предоставляет сервисы, в том числе:

- которые прошли процедуру реинжиниринга;
- реинжиниринг которых не планируется в ближайшее время;
- реинжиниринг которых уже запланирован или идет в настоящий момент;
- по которым имеется высокий уровень удовлетворенности;
- которые не востребованы;

2) функции (услуги, сервисы), если хотя бы один из процессов данной функции (услуги, сервиса) выполняется совместно двумя или более управлениями области либо подведомственными организациями (межведомственные процессы).

3.6. Не подлежат включению в реестр процессов функции (услуги, сервисы), в отношении которых управление является только координатором, устанавливающим правила осуществления функции (оказания услуги, предоставления сервиса) и самостоятельно их не осуществляет (не оказывает, не предоставляет).

3.7. С учетом возложенных на управление полномочий и функций реестр процессов управления должен содержать сведения по следующим группам процессов:

- 1) предоставление государственных услуг, иных услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) рассмотрение обращений и запросов;

- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности исполнительного органа области;
- 5) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);
- 6) иные функции, услуги, сервисы.

3.8. По всем функциям (услугам, сервисам) управления необходимо последовательно описать порядок их осуществления (оказания, предоставления) (процессы).

Каждый процесс должен иметь свой уникальный идентификатор.

Рекомендуется использовать цифровые обозначения в соответствии с последовательностью их внесения в реестр процессов.

При формулировании наименований процессов, а также их группировке используются формулировки, приведенные в Перечне типовых процессов функций (услуг, сервисов) согласно приложению 2 к настоящему Порядку (далее - Перечень).

При необходимости формулировки, приведенные в Перечне, могут быть задействованы из различных групп процессов, указанных в Перечне.

3.9. Функции (услуги, сервисы) при необходимости могут объединяться в жизненные ситуации.

3.10. Все процессы, внесенные в реестр процессов, подлежат исследованию и принятию решения об их реинжиниринге.

Фиксация статуса процесса позволяет контролировать внедрение принципов клиентоцентричности в управлении.

Для процессов рекомендуется использовать следующие статусы (статусы реинжиниринга):

- 1) в очереди на исследование;
- 2) идет исследование;
- 3) в очереди на реинжиниринг;
- 4) проходит реинжиниринг;
- 5) прошел реинжиниринг;
- 6) реинжиниринг не проходил.

3.11. Определяя лицо, ответственное за процесс, необходимо учитывать положения абзаца первого пункта 3.10 настоящего Порядка. Рекомендуется установить ответственным начальника отдела управления (лицо, исполняющее его обязанности), обладающего достаточными полномочиями для проведения реинжиниринга процесса.

3.12. При определении клиента, в отношении которого осуществляются функции (оказываются услуги, предоставляются сервисы), необходимо определить образ конечного получателя результата осуществления (оказания, предоставления) соответствующей функции (услуги, сервиса). Уровень конкретизации остается на усмотрение управления.

3.13. Определяя данные на входе, необходимо указать, получение каких сведений и (или) документов требуется для начала процесса. Это может быть, как какой-либо результат предыдущего процесса, так и данные от клиента или данные от информационной системы.

3.14. Фиксируя результат на выходе, предлагается указать, какой результат получается при завершении процесса. Результатом могут быть как сведения или документ (например, справка), так и, например, внесение записи в реестр процессов управления.

3.15. Установление связи определенного процесса с другими процессами позволяет визуализировать зависимость процессов друг от друга и спрогнозировать взаимный результат влияния реинжиниринга зависимого процесса на рассматриваемый процесс.

Рекомендуется указать идентификатор процессов, которые связаны с указанным процессом.

Также может быть отражен тип связи процессов (предшествующий или последующий).

3.16. Заполнение информации о виде процесса (цифровой или не цифровой) позволяет акцентировать внимание на рассмотрении возможности цифровизации услуги по результатам реинжиниринга процесса.

3.17. При осуществлении функции (оказании услуги, предоставлении сервиса) в электронном виде необходимо указать, в какой точке (Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») они доступны.

Раздел 4. Порядок внесения изменений в реестр процессов управления

4.1. Реестр процессов подлежит обязательной ежеквартальной актуализации на основании предложений отделов управления.

Актуализация содержания реестра процессов подразумевает исключение, добавление или изменение сведений, размещенных в реестре процессов.

4.2. Начальники отделов управления обязаны своевременно вносить (представлять уполномоченным лицам) информацию об изменениях сведений, размещенных в реестре процессов.

4.3. Уполномоченные лица управления осуществляет проверку полноты и достоверности актуализируемых сведений, по результатам которой вносят изменения в реестр процессов либо возвращают сведения на доработку.

Раздел 5. Заключительные положения

5.1. Утвержденный реестр процессов подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (uzalo48.lipetsk.ru).

5.2. При внесении изменений в реестр процессов размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» его актуальной версии должно быть произведено в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Приложение 2
к Порядку ведения реестра межведомственных и
внутриведомственных процессов управления
здравоохранения Липецкой области

**Перечень
типовых процессов функций (услуг, сервисов)**

| № | Наименование группы процессов | Наименование процесса |
|----|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Предоставление государственных услуг, услуг | <p>1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги, иной услуги</p> <p>1.2. Организация подачи заявителем запроса</p> <p>1.3. Прием и регистрация запроса заявителя</p> <p>1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги, услуги и уплаты иных платежей (при необходимости)</p> <p>1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, иной услуги в порядке межведомственного взаимодействия</p> <p>1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения</p> <p>1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги, иной услуги и ее результатах</p> <p>1.8. Предоставление результата государственной услуги, иной услуги</p> <p>1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги, иной услуги (обратная связь)</p> <p>1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, иные услуги, а также его должностных лиц</p> |
| 2. | Предоставление мер государственной поддержки | <p>2.1. Финансирование реализации меры государственной поддержки</p> <p>2.2. Информирование о мере государственной поддержки</p> <p>2.3. Организация направления заявления на получение меры государственной поддержки</p> <p>2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | 2.5. Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения |
| | | 2.6. Предоставление меры государственной поддержки |
| | | 2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц |
| 3. | Рассмотрение обращений и запросов | 3.1. Прием и регистрация обращений и запросов |
| | | 3.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов |
| | | 3.3. Переадресация обращений и запросов в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и запросе вопросов (по компетенции) |
| | | 3.4. Уведомление о переадресации обращения и запроса по компетенции |
| | | 3.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них |
| | | 3.6. Личный прием граждан |
| | | 3.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов |
| 4. | Обеспечение доступа к информации о деятельности управления | 4.1. Размещение информации о деятельности управления |
| | | 4.2. Представление информации о деятельности управления по запросам |
| 5. | Организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником) | 5.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) |
| | | 5.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) |
| | | 5.3. Аттестация государственных гражданских служащих |
| | | 5.4. Предоставление отпуска |
| | | 5.5. Направление в служебную командировку |
| | | 5.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |
| | | 5.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |
| | | 5.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов |
| | | 5.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| | | 5.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
| | | 5.11. Применение мер поощрения |
| | | 5.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности |
| | | 5.13. Оказание материальной помощи |
| | | 5.14. Предоставление государственных социальных гарантий |
| | | 5.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |
| | | 5.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |
| | | 5.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |
| | | 5.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора) |
| | | 5.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор |
| | | 5.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды управления |
| 6. | Иные функции, услуги, сервисы | 6.1. Наделение полномочиями управления, подведомственных ему организаций |
| | | 6.2. Обеспечение штатной численности и фонда оплаты труда управления, подведомственных ему организаций |
| | | 6.3. Организация текущей деятельности управления, подведомственных ему организаций |
| | | 6.4. Координация и контроль деятельности управления, подведомственных ему организаций |