



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

31.10.2024

№ 549р

Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов

В соответствии с подпунктом 3.3.4 пункта 3.3 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства здравоохранения Астраханской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности Астраханской области Российской Федерации, утвержденного распоряжением министерства здравоохранения Астраханской области от 28.09.2023 № 576р:

1. Утвердить прилагаемый Порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов.

2. Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Астраханской области разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области в течение трех дней со дня подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра здравоохранения Астраханской области Сергеева Д.А.

Министр

А.В. Буркин

УТВЕРЖДЕН

распоряжением

министерства здравоохранения

Астраханской области

от 31.10.2024 № 549р

Порядок

взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности министерства здравоохранения Астраханской области (далее - министерство) при взаимодействии с организациями, осуществляющими фармацевтическую деятельность (далее – клиент) при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (далее - государственный контроль), а также в целях организации и получения обратной связи от клиента об уровне удовлетворенности процессом осуществления государственного контроля.

1.2. Основными целями Порядка являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия министерства с клиентами в рамках осуществления государственного контроля;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиент (внешний клиент) - организация, осуществляющая фармацевтическую деятельность, взаимодействующая с министерством в рамках государственного контроля с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственного контроля.

2.3. Точки взаимодействия - официальный сайт министерства,

социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в министерстве.

2.4. Цифровые точки - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5. Офлайн-точка - место приема клиентов в министерстве.

2.6. Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов к взаимодействию с министерством, в том числе с использованием цифровых сервисов.

2.7. Онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью получения сведений от клиентов.

3. Система внешней обратной связи

3.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам осуществления государственного контроля, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Точки взаимодействия - цифровые точки и офлайн-точки - основываются на положениях нормативных правовых актов, регулирующих осуществление государственного контроля.

Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов, направленных в министерство в устной или письменной форме.

3.2. Цифровые точки:

3.2.1. Официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, раздел «Контрольно-надзорная деятельность» (далее - Интернет-сайт министерства) <https://minzdrav.astrobl.ru/deyatelnost/napravleniya-deyatelnosti/kontrolno-nadzornaia-deiatelnost>, содержащий информацию:

- по вопросам организации и осуществления государственного контроля;
- справочные телефоны министерства (отдел лекарственного обеспечения и фармацевтического рынка) в рабочие часы: 8 (8512) 54-16-17;
- по электронной почте: minzdrav@astrobl.ru;
- по электронной форме обращения.

3.2.2. Мессенджер:

- для получения клиентом информации и (или) консультации, в том числе с использованием видео-конференц-связи;
- по вопросу проведения ежеквартального онлайн-опроса путем заполнения клиентами электронной анкеты с использованием Яндекс-форм.

3.2.3. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://do.gosuslugi.ru/?ysclid=lrk44ienf1189792453> для направления жалобы на действия министерства при осуществлении государственного контроля.

3.2.4. Единый реестр видов контроля <https://ervk.gov.ru> для получения

клиентом информации о государственном контроле.

3.2.5. Федеральная государственная информационная система «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» <https://proverki.gov.ru/portal> для получения клиентом информации о государственном контроле.

3.3. Офлайн-точки:

3.3.1. Место приема клиентов по месту нахождения министерства:
г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В.

3.3.2. Адрес направления корреспонденции в министерство: 414056,
г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В.

3.3.3. Информационный стенд в помещении министерства (1 этаж).

4. Взаимодействие с клиентом

4.1. Для изучения отношения клиентов к действующему механизму осуществления государственного контроля и формирования системы обратной связи на Интернет-сайте министерства по адресу: <https://minzdrav.astrobl.ru/o-ministerstve/> создан подраздел «Обратная связь», где реализована возможность клиента отправить обращение в министерство в электронной форме.

4.2. Цифровые точки:

Клиент имеет возможность выбрать способ обращения, указанный в разделе 3.1 настоящего Порядка, удобный для клиента, исходя из имеющихся у него опций.

Общие требования к взаимодействию с клиентом включают: вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольно-надзорной деятельности, принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности, учитывать особенности каждого клиента.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

При отправке электронного обращения клиенту необходимо корректно заполнить веб-форму. Не регистрируются и не принимаются к рассмотрению следующие электронные обращения:

- с неполной или неточной информацией об отправителе;
- без указания электронной почты;
- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения либо

угрозы;

- если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения;

- по вопросам, не имеющим отношения к деятельности министерства или должностных лиц министерства;

- дубликаты ранее принятых электронных обращений.

По результатам рассмотрения в установленный законодательством срок уведомление о приеме электронного обращения или об отказе в рассмотрении направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При размещении электронной анкеты, предназначенной для проведения опросов клиентов, используются специальные сервисы. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос размещается на официальном Интернет-сайте министерства.

4.3. Офлайн-точки:

Прием клиентов ведется сотрудниками отдела лекарственного обеспечения и фармацевтического рынка по месту нахождения министерства: г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В.

График приема: понедельник – пятница с 08:30 - 17:30.

В случае если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы министерства.

В случае если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в министерство по адресу: г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе осуществления государственного контроля должностными лицами министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Клиент вправе обратиться к министру устно в ходе личного приема, письменно на почтовый адрес министерства или в форме электронного документа на адрес электронной почты министерства, указанные в разделе 3 настоящего Порядка, с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства в ходе проведения проверок.

В жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (наименование юридического лица), подающего жалобу;

- почтовый адрес (в случае направления жалобы в форме электронного документа - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в

форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации жалобы;

- должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;

- личная подпись заявителя (в случае направления жалобы в письменной форме).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе соответствующие документы либо их копии.

5. Порядок получения обратной связи и анализ

Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с министерством в рамках осуществления государственного контроля проводятся онлайн-опросы клиентов, направленные на:

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности министерства;

- оценку эффективности деятельности министерства как контролирующего органа.

Онлайн-опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном Интернет-сайте министерства.

Результаты онлайн-опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты публикуются в разделе «Контрольно-надзорная деятельность» официального Интернет-сайта министерства.