



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

06.11.2024

№ 554р

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешним 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 3.3.1 пункта 3.3 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства здравоохранения Астраханской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Астраханской области Российской Федерации, утвержденного распоряжением министерства здравоохранения Астраханской области от 28.09.2023 № 576р:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним 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» разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области в течении трех дней со дня его 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 06.11.24 № 554р

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним 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 ведения перечня точек взаимодействия с внешним 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, государственный контроль (надзор), внешний клиент) разработан в целях осуществления взаимодействия министерства здравоохранения Астраханской области (далее – министерство), в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним клиентом (далее - Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внешними клиентами в процессе коммуникации с министерством.

1.2. Основными задачами ведения Перечня являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия министерства с внешним клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;
- формирование положительного опыта взаимодействия внешних клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень сформирован с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства здравоохранения Астраханской области (далее — реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства), утвержденного распоряжением министерства здравоохранения Астраханской области от 22.12.2023 № 777р «О формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства здравоохранения Астраханской области».

2.2. Формирование Перечня осуществлено в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицом (лицами), ответственным за

формирование Перечня и (или) лицом, его замещающим (далее – уполномоченное лицо).

2.3. Уполномоченное лицо:

- организует формирование и ведение Перечня;
- осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;
- обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень), изменение Перечня, исключение сведений из Перечня.

2.4. Подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляется сотрудниками отдела лекарственного обеспечения и фармацевтического рынка министерства, которые обеспечивают осуществление соответствующей функции и реализацию административных процедур для удовлетворения потребностей внешнего клиента.

В рамках осуществляемой функции определены точки взаимодействия с внешним клиентом.

2.5. Для каждой точки взаимодействия определены удовлетворяемые потребности внешнего клиента, то есть цель обращения внешнего клиента в министерство в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление заявления, обращения, запроса;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление объектов для осмотра (проверки);
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности внешнего клиента.

2.6. Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- преимущественное взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов;
- сохранение возможности доступа к функциям и сервисам министерства в офлайн - каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа внешних клиентов;
- учет особенностей внешних клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, в том числе в силу возраста, а также внешних клиентов с низкими навыками использования цифровых технологий;

- доступность для внешнего клиента его истории взаимодействия с министерством.

3. Виды точек взаимодействия с внешним клиентом

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки.

3.2. Цифровыми точками взаимодействия с внешним клиентом являются:

- официальный сайт министерства;
- социальные сети, публичные чаты в мессенджерах;

3.3. Офлайн-точками взаимодействия с внешним клиентом являются:

- взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи;
- письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете);
- информационный стенд;
- личный прием граждан по предоставлению сервиса в местах приема внешних клиентов.

4. Заключительные положения.

4.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства) функций, сервисов;
- изменения вида точки взаимодействия;
- появления новой точки взаимодействия;
- исключения точек взаимодействия из Перечня.

Отчет формируется с учетом Перечня точек взаимодействия с внешним клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов.

Приложение к Порядку

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

Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1. Официальный сайт министерства https://minzdrav.astrob1.ru/	Получение информации внешним клиентом, направление письменного обращения внешним клиентом для получения консультации, получение форм документов, направление жалобы внешним клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
2. Электронная почта minzdrav@astrob1.ru	Получение информации внешним клиентом, получение консультации внешним клиентом, предоставление заявления и документов внешним клиентом, получение информации внешним клиентом о ходе рассмотрения заявления, получение результата внешним клиентом, направление жалобы внешним клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
3. Телефон 8(8512) 54-16-17	Получение информации внешним клиентом, получение консультации внешним клиентом, в том числе о ходе рассмотрения заявления	Взаимодействие в офлайн-точке
4. Досудебное обжалование через Единый портал государственных услуг https://knd.gosuslugi.ru/	Направление внешним клиентом жалобы, получение информации внешним клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке

5.	Места личного приема по адресу г. Астрахань, ул. Татищева, 16в, кабинет 106	Получение консультации внешним клиентом, подача обращения внешним клиентом, подача жалобы внешним клиентом	Взаимодействие в онлайн-точке
6.	Места нахождения (осуществления деятельности) контролируемых лиц	Проведение профилактических или контрольных (надзорных) мероприятий, получение внешним клиентом документов по итогам контрольных (надзорных) мероприятий	Взаимодействие в офлайн-точке