



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

г. Челябинск

от «09» 08 2023 г.

№ 625

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности Министерства здравоохранения Челябинской области

В рамках инициативы «Государство для людей» перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («Дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности Министерства здравоохранения Челябинской области.
2. Назначить ответственным за внедрение стандартов клиентоцентричности на уровне Министерства здравоохранения Челябинской области заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Ванина Е.Ю.
3. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Староверову А.С. разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в сети «Интернет».
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности Министра

М.С. Штрахова

УТВЕРЖДЕН

приказом

Министерства здравоохранения
Челябинской области

от «09» 08 2023 г. № 625

План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности Министерства здравоохранения Челябинской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в должности по соответствующим направлениям деятельности Министерства здравоохранения Челябинской области	до 01.09.2023	Ткачева А.Г., Министр здравоохранения Челябинской области	Приказ Министерства здравоохранения Челябинской области о назначении заместителя Министра здравоохранения Челябинской области, ответственного за внедрение стандартов клиентоцентричности
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Челябинской области	до 01.09.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуются - Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности)	Ведомственный акт Министерства здравоохранения Челябинской области
1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства здравоохранения Челябинской области	до 30.11.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности

1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Министерства здравоохранения Челябинской области	до 01.11.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.) Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.) Управление лицензирования Министерства здравоохранения Челябинской области (Демина М.А.)	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	до 01.12.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

				Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	
2.	Кадровый блок				
2.1.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы по единой методике мониторинга эффективности работы с кадрами	до 30.06.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы	
2.2.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	до 31.12.2023	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб	
2.3.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	до 31.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Утвержден ведомственный План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента				
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)				
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	до 01.11.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	

3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	до 01.12.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.) Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.) Управление лицензирования Министерства здравоохранения Челябинской области (Демина М.А.)	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	до 01.12.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)

			<p>Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)</p>	
3.1.4.	<p>Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)</p>	<p>до 01.12.2023</p>	<p>Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности</p>	<p>Ведомственный акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)</p>
3.1.5.	<p>Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)</p>	<p>до 31.12.2023</p>	<p>Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.) Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.) Управление лицензирования Министерства здравоохранения Челябинской области (Демина М.А.)</p>	<p>Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний</p>

3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.) Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.) Управление лицензирования Министерства здравоохранения Челябинской области (Демина М.А.)	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	до 01.11.2023	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

			<p>(Кобылина Е.В.), управление правового обеспечения Министерства здоровоохранения Челябинской области (Ткаченко А.А.), управление методического обеспечения и регулирувания оплаты труда и исполнения бюджета Министерства здоровоохранения Челябинской области (Королева А.И.)</p>	
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	до 01.11.2023	<p>Управление государственной службы и кадров Министерства здоровоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.), управление правового обеспечения Министерства здоровоохранения Челябинской области (Ткаченко А.А.), управление методического обеспечения и регулирувания оплаты труда и исполнения</p>	<p>Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов</p>

			бюджета Министерства здравоохранения Челябинской области (Королева А.И.)	
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	до 01.11.2023	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.), управление правового обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Ткаченко А.А.), управление методического обеспечения и регулирующая оплата труда и исполнения бюджета Министерства здравоохранения Челябинской области (Королева А.И.)	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	до 31.12.2023	Управление государственной службы и кадров	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением

			<p>Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.), управление правового обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Ткаченко А.А.), управление методического обеспечения и регулирующая оплата труда и исполнения бюджета Министерства здравоохранения Челябинской области (Королева А.И.)</p>	таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	31.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.), управление правового обеспечения Министерства здравоохранения	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки

				Челябинской области (Ткаченко А.А.), управление методического обеспечения и регулирования оплаты труда и исполнения бюджета Министерства здравоохранения Челябинской области (Королева А.И.)	
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)				
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	до 01.11.2023	Управление лекарственного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Пересторонина Н.В.)	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	до 01.11.2023	Управление лекарственного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Пересторонина Н.В.)	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов	
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	до 01.11.2023	Управление лекарственного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Пересторонина Н.В.)	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия	до	Участники рабочей	Протокол голосования участников рабочей	

	с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2023	группы по внедрению принципов клиентоцентричности	группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	до 31.12.2023	Управление лекарственного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Пересторонина Н.В.)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	до 31.12.2024	Управление лекарственного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Пересторонина Н.В.)	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	до 01.11.2023	Управление организационного и документального обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Устюжанина Н.В.) Отдел по связям с общественностью Министерства здравоохранения Челябинской области	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	до 01.11.2023	(Хохлова Е.А.) Управление организационного и документального обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Устюжанина Н.В.)	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	до 01.11.2023	Управление организационного и документального обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Устюжанина Н.В.) Отдел по связям с общественностью Министерства здравоохранения Челябинской области (Хохлова Е.А.)	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	до 31.12.2023	Управление организационного и документального обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Устюжанина Н.В.)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний

3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	до 01.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	до 31.12.2024	Управление организационного и документального обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области (Устюжанина Н.В.) Отдел по связям с общественностью Министерства здравоохранения Челябинской области (Хохлова Е.А.)	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 01.11.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 01.11.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

			системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	Отчет об уровне обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	до 01.11.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 31.12.2023	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности

	ведомства		клиентоцентричности	
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 31.12.2024	Управление внедрения и развития единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Министерства здравоохранения Челябинской области (Юдин И.В.)	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	до 01.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	до 01.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	до 01.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия	до	Участники рабочей	Протокол голосования участников рабочей

	с внутренним клиентом	01.12.2024	группы по внедрению принципов клиентоцентричности	группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	до 01.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	до 01.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	до 31.12.2024	Управление государственной службы и кадров Министерства здравоохранения Челябинской области (Кобылина Е.В.)	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 01.12.2024	Управление бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Челябинской области (Маркелова Л.Н.)	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 01.12.2024	Управление бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Челябинской области	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 01.12.2024	(Маркелова Л.Н.) Управление бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Челябинской области (Маркелова Л.Н.)	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 01.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 01.12.2024	Управление бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Челябинской области (Маркелова Л.Н.)	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 01.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Управление бухгалтерского учета и отчетности Министерства здравоохранения Челябинской области (Маркелова Л.Н.)	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	осуществления административно-хозяйственной деятельности		
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности	до 01.12.2024	Управление эксплуатации, развития и укрепления	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

			материально-технической базы Министерства здравоохранения Челябинской области (Перетятко О.В.)	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 01.12.2024	Управление эксплуатации, развития и укрепления материально-технической базы Министерства здравоохранения Челябинской области (Перетятко О.В.)	
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 01.12.2024	Управление эксплуатации, развития и укрепления материально-технической базы Министерства здравоохранения Челябинской области (Перетятко О.В.)	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 01.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 31.12.2024	Управление эксплуатации, развития и укрепления материально-	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

			технической базы Министерства здравоохранения Челябинской области (Перелятко О.В.)			Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 31.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности			Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Управление эксплуатации, развития и укрепления материально-технической базы Министерства здравоохранения Челябинской области (Перелятко О.В.)			Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности