

02

Бюджетное учреждение Республики Калмыкия  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ДЕТСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР  
ИМЕНИ МАНДЖИЕВОЙ ВАЛЕНТИНЫ ДЖАЛОВНЫ»

П Р И К А З

«16» октября 2024г.

Элиста

№ 470

«Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»»

Во исполнение приказа Минздрава РК от 14.10.2024г. № 1086пр «Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия», с целью внедрения стандартов клиентоцентричности в БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»

приказываю:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.», в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Назначить ответственными лицами за сбор и анализ обратной связи:
  - от внешних клиентов: секретаря главного врача (регистрация обращений (жалоб) к главному врачу), юрисконсульта Джахляеву Е.А. (регистрация обращений (жалоб) поставщиков и судебных исков), заместителя главного врача по детской поликлинике Насунову Б.Г. (регистрация обращений (жалоб) граждан по детской поликлинике, ДС при АПУ), и.о. заместителя главного врача по медицинской части Бастаеву И.В. (либо, лицо, и.о. зам.гл.врача по мед.части по приказу) (регистрация обращений (жалоб) граждан по стационару, параклиническим отделениям, ДС при БУ), и.о. заведующей 4-м педиатрическим отделением Нимяева Е.В. (оперативное реагирование на обращения (жалобы) в ПОС (портал обратной связи));
  - от внутренних клиентов: начальника отдела кадров Хундаии Ю.Ю. (в случае ее отсутствия, лицо, исполняющее обязанности начальника отдела кадров) (работа с сотрудниками БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»), юрисконсульта Джахляеву Е.А. (работа по разбору обращений (жалоб) сотрудников БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»).
3. Заместителю главного врача по ОМР Джанджиевой А.И. обеспечить размещение настоящего приказа на сайте БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» (rdmc08.ru) в разделе «Информация для специалистов», в подрубрике «Приказы».
4. И.о. начальника отдела кадров (Джимбеева И.А.) довести настоящий приказ до сведения заместителей и исполняющих обязанности заместителей главного врача, ответственных лиц по работе в ПОС Нимяеву Е.В., юрисконсульта Джахляеву Е.А., секретаря главного врача, начальника отдела кадров Хундаии Ю.Ю. (после выхода из трудового отпуска), начальника ПЭО Настаевой А.Н., и.о. главного бухгалтера Манджиевой А.А., главной медицинской сестры Батыревой С.Б., посредством электронной рассылки.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



Дорджиев А.Н.

**ПОРЯДОК**  
**Сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов**  
**в БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.».

**2. Используемые понятия и определения**

2.1. Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Внешний клиент-граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, лица, ведущие иную некоммерческую деятельность.

2.3. Внутренний клиент - медицинский работник (из числа медицинского персонала) или сотрудник (из числа немедицинского персонала) БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.».

2.4. Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.».

2.5. Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, «горячая линия»).

2.6. Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление писем, документов на бумажном носителе и т.д.).

2.7. Респондент - лицо, от которого собираются данные.

**3. Организация системы сбора и анализа обратной связи**

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- предоставление медицинских услуг;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»;

2) для внутреннего клиента:

- внутреннее взаимодействие;
- выполнение функций и запросов,
- организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) в БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.», связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

3.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;
- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых медицинских услуг;
- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» (далее-Центр), а также удачных решений в деятельности Центра с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;
- повышение эффективности процессов Центра;
- оперативное реагирование на проблемы клиента.

3.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг» и другие), обращения и жалобы, запросы, поступающие в Центр напрямую, а также данные социологических исследований.

3.5. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

3.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняет постоянный сбор обратной связи.

3.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

#### **4. Анализ информации и принятие решений**

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Центром (например, доступность медицинской услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием к врачу, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

4.2. Мониторинг поступивших в Центр обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам, предусмотренным пунктом 3.4. Порядка взаимодействия (с указанием доли в процентном соотношении по каждому каналу);
- основные причины обращений (с указанием доли в процентном соотношении по каждой причине);
- количество обращений по группам (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28.11.2017г. № А1-5093о (ред.от 20.09.2018г.));
- время ожидания ответа на обращение (с момента регистрации обращения (жалобы) до момента направления ответа на обращение);
- доля обращений, рассмотренных в установленные законодательством сроки (от числа всех поступивших за квартал обращений).

4.3. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутренний характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу (определение, анализ, разработка новых процессов, их внедрение и тестирование), готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

4.4. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по оказываемым медицинским услугам.

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Центром, но и те потребности клиента, которые Центр может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

4.5. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

4.6. В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов,
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов,
- срок реализаций мероприятий.

4.7. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.8. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга работ (услуг) и иных видов взаимодействия в Центре в целях повышения качества клиентского опыта для:

- а) создания или доработки процессов предоставления работ (услуг);
- б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем Центра;
- в) подготовки Центром предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) работ (услуг);

е) принятия и изменения локальных нормативных правовых документов Центра.

4.9. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Центра должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, работ (услуг), сервисов, точек взаимодействия.

4.10. Центр определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе. (Например, установить требования к сводному обезличенному отчету о поступивших жалобах клиентов).

4.11. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов может производиться в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте Центра (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;
- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В этом случае клиент самостоятельно выбирает услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае, если клиент желает оценить несколько услуг (процессов), то формы должны быть заполнены по каждой услуге (процессу) отдельно.

4.12. Центр определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи (определенный номер телефона и после разговора предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи).

4.13. Ответственное(ые) лицо (лица) за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов устанавливается локальным приказом Центра.

## **5. Особенности внутренней обратной связи**

5.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников, работников Центра, целью которой является оценка уровня удовлетворенности сотрудников или работников различными аспектами деятельности Центра для повышения уровня его клиентоцентричности.

5.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах Центра (например, на порталах, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта). При отсутствии возможности размещения на внутренних ресурсах Центра ссылка рассылается сотрудникам и работникам посредством электронной почты. Данный инструментарий должен позволять собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Центре, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;

- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями Центра, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в Центре;
- возможностями должностного роста в Центре;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности (труда);
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;
- процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

5.3. В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением работ (услуг), сервисов и функций и мер поддержки.

5.4. Периодичность внеочередных опросов сотрудников устанавливается локальным приказом Центра.

5.5. Сотрудники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

5.6. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

5.7. Ответственное лицо, за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается локальным приказом Центра.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении процессов взаимодействия, включая изменения в нормативные правовые документы Центра;

6.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Центром в зависимости от целей, указанных в пункте 3.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Центр.