



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

21.05.2024

№ 473

Об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентами в рамках выполнения государственной функции по государственному контролю (надзору) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области в офлайн и онлайн форматах

В соответствии с пунктом 3.1.4 Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Смоленской области, утвержденного приказом от 20.12.2023 № 295, с целью организации и получения обратной связи от физических лиц и представителей юридических лиц (клиентов) об уровне удовлетворенности осуществлением государственной функции по государственному контролю (надзору) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок (правила) взаимодействия с клиентами в рамках выполнения государственной функции по государственному контролю (надзору) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области в офлайн и онлайн форматах.

2. Контрольно – ревизионному отделу Министерства здравоохранения Смоленской области (далее - Министерство) осуществлять:

2.1. Ежеквартальный анализ обращений клиентов;

2.2. Ежеквартальный сбор результатов опроса (анкетирования), анализ результатов проведенных опросов;

3. Областному государственному автономному учреждению здравоохранения «Смоленский областной медицинский информационно-аналитический центр» (А.А. Кирпенко) осуществлять сопровождение системы внешней обратной связи в части размещения ссылки на опрос на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра И.М. Веселову.

Заместитель председателя  
Правительства Смоленской области –  
министр здравоохранения Смоленской области

 **В.Н. Макарова**

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
здравоохранения  
Смоленской области  
от 21 » 05 \_\_\_\_\_ 2024  
№ 473 \_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК (ПРАВИЛА)  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В РАМКАХ ВЫПОЛНЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО ГОСУДАРСТВЕННОМУ  
КОНТРОЛЮ (НАДЗОРУ) ЗА ПРИМЕНЕНИЕМ ЦЕН НА ЛЕКАРСТВЕННЫЕ  
ПРЕПАРАТЫ, ВКЛЮЧЕННЫЕ В ПЕРЕЧЕНЬ ЖИЗНЕННО  
НЕОБХОДИМЫХ И ВАЖНЫХ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ, НА  
ТЕРРИТОРИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ В ОФЛАЙН И ОНЛАЙН  
ФОРМАТАХ**

**Общие положения**

Настоящий Порядок разработан во исполнение пункта 3.1.4 Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Смоленской области, утвержденного приказом от 20.12.2023 № 295, с целью организации и получения обратной связи от физических лиц и представителей юридических лиц (клиентов) об уровне удовлетворенности осуществлением государственной функции по государственному контролю (надзору) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области (далее - государственная функция, государственный контроль (надзор), а также использования сервисов.

В настоящем Порядке используются следующие термины:

- государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации. Государственная функция регламентирована Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

- клиент (внешний клиент) - осуществляющие предпринимательскую или иную экономическую деятельность организации оптовой торговли лекарственными средствами, аптечные организации, индивидуальные предприниматели, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность, медицинские организации, имеющие лицензию на фармацевтическую деятельность;

- уровень клиентоцентричности - измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

- сервис - цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственной функции;
- цифровые точки - место сбора информации, предусматривающее использование официального сайта (портала), электронной почты и иных информационных сервисов для обеспечения взаимодействия с клиентом;
- офлайн-точка - место взаимодействия клиентов;
- система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к взаимодействию с Министерством, в том числе с использованием цифровых сервисов;
- онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью получения сведений от клиентов.

### **Система внешней обратной связи**

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

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

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

#### **Цифровые точки:**

- официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Интернет-сайт Министерства) <https://zdrav-smolensk.ru/ministry/activity/control-zhnvll/>, содержащий информацию:

по вопросам исполнения государственной функции, сведения о ходе исполнения государственной функции;

справочные телефоны Министерства (контрольно-ревизионного отдела) в рабочие часы: +7 (4812) 20-46-82, +7 (4812) 20-46-83, +7 (4812) 29-26-44, +7 (4812) 20-46-85;

по электронной почте: [audit@zdrav-smolensk.ru](mailto:audit@zdrav-smolensk.ru);

по вопросу проведения ежеквартального онлайн-опроса с использованием официального Интернет-сайта Министерства путем заполнения электронной анкеты;

- Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) по вопросам:

информирования контролируемых лиц о совершаемых должностными лицами действиях и принимаемых решениях;

досудебного обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействий) его должностных лиц.



### **Офлайн-точки:**

- место приема клиентов по месту нахождения контрольно-ревизионного отдела Министерства: ул. Октябрьской Революции, д. 14а, г. Смоленск, 214000, Российская Федерация;
- места взаимодействия на территории контролируемых лиц при проведении контрольно-надзорных и профилактических мероприятий;
- место приема корреспонденции, адресованной в Министерство, производится по адресу: пл. Ленина, д.1, г. Смоленск, 214008, Российская Федерация.

### **Взаимодействие с клиентом**

Для анализа отношения клиентов к действующему механизму осуществления государственной функции и формирования системы обратной связи на Интернет-сайте Министерства по адресам:

- <https://zdrav-smolensk.ru/for-citizens/int-reception/> создан подраздел «Интернет-приемная» - содержит ссылку на электронную форму обращения;
- <https://zdrav-smolensk.ru/ministry/activity/control-zhnyvll/> - содержит ссылку на электронную анкету и анализ собранной информации по выявленным проблемам клиентов.

### **Цифровые точки**

Через Интернет-сайт Министерства и ЕПГУ клиенты могут выбрать удобный способ обращения, исходя из имеющихся 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.

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 либо оскорбительные выражения, либо угрозы; если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения;

не адресованные Министерству или должностным лицам Министерства; дубликаты ранее принятых электронных обращений.

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

Размещение электронной анкеты, предназначенной для проведения опросов клиентов, осуществляется на официальном Интернет-сайте Министерства.

Контролируемые лица, права и законные интересы которых, по их мнению, были непосредственно нарушены в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора), имеют право на досудебное обжалование по средствам сервисов ЕПГУ.

Жалоба подается по форме в соответствии со статьей 41 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ) и рассматривается уполномоченными лицами в соответствии с постановлением Администрации Смоленской области от 30.11.2021 № 754 «Об утверждении Положения о региональном государственном контроле (надзоре) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, на территории Смоленской области».

### **Офлайн-точки**

Консультирование контролируемых лиц и их представителей осуществляется должностными лицами в соответствии со статьей 50 Федерального закона №248-ФЗ по телефону, посредством видео-конференц-связи, на личном приеме или в ходе проведения профилактического мероприятия, контрольного (надзорного) мероприятия:

- по адресам нахождения Министерства в рабочее время;
- на территории контролируемых лиц при проведении контрольно-надзорных и профилактических мероприятий.

Консультирование проводится по вопросам, связанным с организацией и осуществлением регионального государственного контроля (надзора), порядком обжалования решений Министерства, действий (бездействия) его должностных лиц, порядком подачи возражений.

По итогам консультирования информация в письменной форме контролируемым лицам и их представителям не предоставляется.

В случае поступления от контролируемого лица запроса о предоставлении письменного ответа ответ на такой запрос направляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Консультирование по однотипным обращениям контролируемых лиц в случае наличия двух и более обращений по одним и тем же вопросам от разных контролируемых лиц осуществляется посредством размещения на официальном Интернет-сайте Министерства письменного разъяснения.

### **Порядок получения обратной связи**

Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в рамках осуществления государственной функции проводятся онлайн-опросы клиентов (Приложение №1), направленные на:

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Министерства;

- оценку эффективности деятельности Министерства как контролирующего органа.

Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

Ссылка на опрос размещается на официальном Интернет-сайте Министерства, результаты опроса подлежат регулярному сбору и анализу.

### **Анализ обращений**

В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб может формироваться предложение по совершенствованию выполнения государственной функции.

Анализ проводится по следующим показателям:

- количество обращений и жалоб;

- основные причины обращений;

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

- доля удовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб);

- количество неудовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб).

### Типовая анкета опроса клиентов

1. Блок показателей «Информированность контролируемого лица об обязательных требованиях и порядке осуществления Министерством государственной функции по контролю».

1.1. Насколько вам известен и понятен порядок осуществления Министерством государственной функции по контролю (надзору) за применением цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области (далее - государственная функция по контролю)?

- 1) хорошо известен и понятен;
- 2) известен и понятен в общих чертах;
- 3) не известен, либо не понятен.

1.2. В какой мере вы осведомлены о перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования по применению цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области (далее - обязательные требования), оценка соблюдения которых осуществляется Министерством в рамках государственного контроля (надзора)?

- 1) осведомлен о существовании перечня, включенных в него нормативных правовых актах и об их содержании;
- 2) осведомлен о существовании перечня и включенных в него нормативных правовых актах, но не об их содержании;
- 3) не осведомлен о существовании перечня.

1.3. Какими источниками пользуется организация для получения информации об обязательных требованиях, касающихся применения цен на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важных лекарственных препаратов, на территории Смоленской области? (укажите все используемые источники)?

- 1) официальные интернет-сайты контрольных органов;
- 2) Федеральная государственная информационная система «Единый реестр обязательных требований»;
- 3) справочные правовые информационные системы («Консультант», «Гарант», иные подобные системы);
- 4) информация, опубликованная в открытых источниках (например - статьи в периодических изданиях или на интернет-сайтах);
- 5) иные источники (указать).



1.4. Примерно сколько времени у вас занял поиск и получение необходимой информации? Напишите, пожалуйста, свой ответ.

2. Блок показателей «Получение контролируемым лицом информации о проверке».

2.1. Из каких источников организация получает информацию о запланированных в отношении нее проверках на очередной год? (укажите все используемые источники)?

1) Федеральные государственные информационные системы «Единый реестр проверок» и «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий»;

2) планы проверок, размещенные на официальных интернет-сайтах контрольно-надзорных органов;

3) получение уведомлений о проведении проверки от контрольно-надзорных органов;

4) иные источники информации (укажите).

2.2. Какой способ получения официального уведомления о проведении проверки от Министерства наиболее удобен для вас?

1) получение уведомления по электронной почте;

2) получения уведомления на бумажном носителе по почте;

3) получение уведомления с использованием государственных информационных систем (ЕПГУ, ЕРИ, ЕРКНМ и т.д.);

4) иной способ (укажите).

3. Блок показателей «Проведение проверки должностными лицами Министерства».

3.1. Какая форма представления вами документов и материалов в ходе проведения проверки является наиболее удобной для вас?

1) представление материалов на бумажных носителях;

2) представление материалов в виде скан-копий;

3) представление материалов в виде электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью;

4) иная форма предоставления документов (укажите).

3.2. Как вы оцениваете возможность замены плановых выездных проверок плановыми документарными проверками?

1) плановые выездные проверки необходимо полностью заменить плановыми документарными проверками;

2) в зависимости от обстоятельств могут проводиться как выездные плановые проверки по месту нахождения юридического лица, так и документарные плановые проверки;

- 3) нет необходимости замены плановых выездных проверок плановыми документарными проверками;
- 4) затрудняюсь ответить.

3.3. Как вы оцениваете возможность замены плановых выездных проверок, проводимых в рамках контроля, осуществляемого Министерством, на профилактические визиты?

- 1) положительно;
- 2) отрицательно;
- 3) затрудняюсь ответить.

3.4. Оцените дополнительную нагрузку на сотрудников организации, связанную с подготовкой и предоставлением документов в ходе проведения Министерством проверки по пятибалльной шкале, где 1 - минимальная дополнительная нагрузка, 5 - дополнительная нагрузка, препятствующая нормальной работе организации).

Что вы считаете необходимым в первую очередь изменить для уменьшения такой нагрузки?

3.5. Оцените ваше взаимодействие с должностными лицами Министерства при осуществлении ими плановых или внеплановых проверок по пятибалльной шкале, где 5 - лучшая оценка, 1 - худшая.

Если у вас есть комментарии, относящиеся к взаимодействию с должностными лицами Министерства при проведении проверки - изложите их здесь.

3.6. Что для вас является наиболее значимым результатом проверки, проведенной Министерством?

- 1) усовершенствование деятельности организации по результатам выявленных в ходе проверки Министерства нарушений и недостатков;
- 2) консультативная и методическая помощь в рамках компетенции, оказанная сотрудникам организации со стороны должностных лиц Министерства в ходе проведения проверки и профилактического мероприятия;
- 3) иное (укажите).

3.7. Насколько вам известен и понятен порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц при проведении проверок, либо результатов проведения проверок?

- 1) хорошо известен;
- 2) известен и понятен в общих чертах;
- 3) известен, но не понятен;
- 4) неизвестен.

4. Блок показателей «Выполнение предписания, выдаваемого по результатам проверки».

4.1. Сталкивались ли вы с затруднениями при выполнении требований предписания, выданного должностными лицами Министерства по результатам проведения проверки? Отметьте все варианты ответа, с которыми согласны.

- 1) при выполнении предписания организация с трудностями не сталкивалась;
- 2) при выдаче предписания был установлен недостаточный срок его выполнения;
- 3) формулировки предписания не позволили однозначно установить действия, которые необходимо совершить в целях выполнения требований предписания;
- 4) в штате организации отсутствуют специалисты, обладающие необходимой компетенцией, что затруднило выполнение требований предписания;
- 5) исполнение требований предписания требует взаимодействия с иными юридическими лицами и органами государственной власти, что привело к затруднениям в выполнении требований предписания;
- 6) организации не выдавались предписания по результатам проверок, проводимых Министерством;
- 7) организация сталкивалась с иными трудностями при выполнении требований предписания (указать какими).

4.2. Насколько вам известен и понятен порядок подачи ходатайства о продлении срока выполнения предписания Министерства, выданного по результатам проведенной проверки?

- 1) хорошо известен и понятен;
- 2) известен и понятен в общих чертах;
- 3) известен, но не понятен;
- 4) неизвестен.

5. Дополнительные комментарии и замечания.

Здесь можно оставить дополнительные комментарии (замечания, предложения, пожелания), относящиеся к выполнению Министерством государственной функции по контролю (надзору).