

Минздрав России

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Сибирский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом
29.08. 2019
(протокол № 6)

ПОЛОЖЕНИЕ

г. Томск

29.08. 2019

№ 54

Об управлении продвижения услуг

1. Общие положения

1.1. Введено впервые.

1.2. Наименование подразделения - управление продвижения услуг.

1.3. История подразделения. Приказом от 15.04.2015 №204 «Об утверждении штатного расписания» был создан с 15.04.2015 отдел платных услуг.

В составе отдела платных услуг с 04.07.2016 приказом от 04.07.2016 №391 создан центр продвижения услуг, а с 01.10.2016 приказом от 30.09.2016 №497 дополнительно в его составе создан центр по работе с корпоративными клиентами.

Согласно приказу от 21.12.2017 №696 «О реорганизации отдела платных услуг» отдел получил новое название «управление продвижения услуг».

1.4 Подразделение возглавляется начальником. Управление продвижения услуг находится в подчинении ректору и является самостоятельным подразделением.

1.5 Начальник подразделения назначается и освобождается от должности приказом ректора.

1.6 Подразделение располагается по адресу: 634050 г. Томск, Московский тракт, д.

2.

2. Цель и функции

2.1. Целью работы подразделения является деятельность, прямо или косвенно связанная с продвижением услуг университета.

2.2. Для реализации цели на подразделение возлагаются следующие функции:

- определение приоритетных направлений стратегии и тактики маркетинговой, воспитательно-просветительской деятельности университета, участие в определении приоритетных направлений стратегии и тактики деятельности по связям с общественностью университета, участие в организации и организации реализации мероприятий в рамках указанных направлений;

- подготовка программ социологических исследований, выборки социологических исследований по вопросам, относящимся к деятельности управления продвижения услуг;

- проведение мероприятий по изучению и анализу общего состояния сферы здравоохранения и ее участников, сферы высшего медицинского образования и ее участников, состояния спроса и предложения на платные медицинские услуги, на услуги, предоставляемые в рамках системы ОМС в других субъектах РФ, услуги высшего медицинского образования по соответствующему профилю;

- участие в организации и проведении социологических и иных исследований по вопросам, связанным с формированием имиджа университета, предоставлением качественных медицинских услуг населению, удовлетворенности населения деятельностью университета;

разработка и реализация краткосрочной и среднесрочной стратегии развития маркетинговой деятельности университета, тактических планов кампаний, иных мероприятий, связанных с формированием имиджа университета, увеличения объемов медицинской помощи, получаемой по направлению 057/y, установлением и поддержанием контактов с целевыми аудиториями, повышением объема приносящей доход деятельности;

- проведение социологических и иных исследований по вопросам, связанным с изучением представлений и ожиданий контактной аудитории в сфере здравоохранения, в сфере получения услуг высшего образования;

- ведение информационной базы данных, полученных и обработанных в ходе проведения маркетинговых, социологических и иных исследований, взаимодействия с потребителями услуг и потенциальными потребителями.

- проведение мероприятий по изучению и анализу общего состояния сферы здравоохранения, высшего образования и их участников;

- участие в разработке и реализации краткосрочной и среднесрочной стратегии развития пиар-деятельности, коммуникационной программы по развитию связей с общественностью;

- разработка и реализация краткосрочной и среднесрочной стратегии развития пиар-деятельности, коммуникационной программы по развитию связей с

общественностью клиник в целях обеспечения (содействия) в выполнении государственного задания и объемов медицинской помощи в рамках ОМС;

- участие в формировании тактических планов пиар и иных кампаний, иных мероприятий, связанных с формированием имиджа университета, установлением и поддержанием контактов с целевыми аудиториями;

- формирование тактических планов пиар и иных кампаний, иных мероприятий, связанных с формированием имиджа клиник, установлением и поддержанием контактов с целевыми аудиториями в целях обеспечения (содействия) в выполнении государственного задания и объемов медицинской помощи в рамках ОМС;

- подготовка информационных материалов для контактных аудиторий по вопросам предоставления платных медицинских услуг, предоставления услуг в рамках системы ОМС (для Томской области, иных территорий), получения высшего образования;

- участие в мероприятиях информационной и просветительской направленности, инициированных Министерством здравоохранения Российской Федерации, органами исполнительной власти Томской области, Томским территориальным фондом обязательного медицинского страхования, Центром медицинской и фармацевтической информации, другими участниками-организаторами сферы здравоохранения;

- подготовка информационных материалов для населения (тексты, редаKTура, техническое задание, дизайн, организация изготовления, распространение) по вопросам здравоохранения и получения высшего образования;

- подготовка информационных материалов для средств массовой информации и иных контактных аудиторий по вопросам профилактики, лечения и диагностики заболеваний по профилям, представленным в университете;

- организация специальных мероприятий с участием представителей средств массовой информации, направленных на информирование населения и иных контактных аудиторий по вопросам профилактики, диагностики и лечения заболеваний по профилям, представленным в университете;

организация встреч, круглых столов, семинаров, конференций, съездов, мастер-классов и других специальных мероприятий, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, с участием представителей контактных аудиторий;

- организация и проведение пиар и иных кампаний, кампаний по информированию контактных аудиторий о деятельности и специалистах университета, методах профилактики, лечения и диагностики заболеваний по профилям, представленным в клиниках;

- организация и проведение кампаний воспитательно-просветительского характера среди населения, а также других контактных аудиторий;
- проведение переговоров, заключение договоров с подрядчиками на изготовление полиграфической и иной продукции, информирующей население и другие контактные аудитории о деятельности университета, способствующей формированию здорового образа жизни и сознательного отношения к здоровью и профилактике заболеваний по профилям, представленным в клиниках;
- проведение мероприятий по обеспечению исчерпывающего качества оказываемых услуг, повышению удовлетворенности потребителей данными услугами, в рамках своей компетенции;
- организация делопроизводства управления продвижения услуг, обеспечивающего соблюдение требований законодательства и локальных нормативных документов;
- организация информирования населения о новых услугах, методах, сроках оказания помощи населению на базе клиник;
- информирование населения о порядке получения услуг на базе университета;
- ведение информационно-просветительской деятельности в сети интернет: ведение сайта, групп в социальных сетях (в том числе подготовка материала, адаптация материала для формата сети интернет, обновление контента);
- обеспечение доступности информации об университете, услугах учреждения и иных вопросах, определенных законодательством, в сети Интернет, посредством телефонной связи;
- организация подготовки ответов на вопросы населения (включая взаимодействие с медицинскими и прочими работниками, адаптация ответов под особенности аудитории и пр.), размещение ответов.
- планирование, организация и сопровождение взаимодействия с лечебно-профилактическими учреждениями здравоохранения по вопросам проведения дополнительной диспансеризации отдельных групп взрослого населения, периодических медицинских осмотров (в том числе подготовка и заключение договоров в соответствии с требованиями законодательства, ведение текущей переписки по вопросам организации данной деятельности, получение и контроль списков лиц, подлежащих диспансеризации определенных групп населения и пр., решение текущих вопросов, организация передачи результатов);
- заключение договоров с заказчиками и потребителями на предоставление услуг на платной основе;
- организация деятельности, приносящей университету доход.

- планирование, организация и сопровождение взаимодействия с лечебно-профилактическими учреждениями здравоохранения по вопросам предоставления услуг в рамках тарифного соглашения по форме 057/у в соответствии с требованиями законодательства.

3. Структура

В структуру управления продвижения услуг входят:

- центр продвижения услуг;
- центр по работе с корпоративными клиентами.

4. Права и ответственность

4.1 Права подразделения:

- представлять от имени университета на публичных мероприятиях;
- по согласованию с ректором определять основные направления деятельности управления;
- представлять в установленном порядке от имени университета по вопросам, относящимся к компетенции управления продвижения услуг, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами власти, организациями, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями;
- готовить проекты договоров с агентствами, средствами массовой информации, типографиями и иными организациями для обеспечения реализации воспитательно-просветительской, информационной, пиар и иной деятельности, относящейся к компетенции управления продвижения услуг, в рамках, установленных законодательством;
- выдвигать предложения по усовершенствованию деятельности университета в части вопросов, отнесенных к компетенции управления продвижения услуг;
- запрашивать и получать у руководителей структурных подразделений и работников информацию и документы о деятельности и услугах университета, иные сведения и документы, необходимые для выполнения своих функций;
- координировать деятельность структурных подразделений по организации работ в области продвижения услуг университета. Взаимодействовать с руководителями структурных подразделений и работниками, давать разъяснения руководителям структурных подразделений и работникам по вопросам, входящим в компетенцию управления продвижения услуг;
- пользоваться служебным автомобилем и оргтехникой, имеющимися в распоряжении университета;

- проводить контрольные, мониторинговые и иные, согласованные с ректором мероприятия, направленные на выявление качества предоставляемых услуг;
- принимать участие в совещаниях, касающихся вопросов, входящих в компетенцию управления продвижения услуг.
- требовать соблюдения фирменного стиля;
- по согласованию с ректором при необходимости привлекать экспертов и специалистов для консультаций, проведения контрольных мероприятий, подготовки заключений, рекомендаций, предложений;
- вносить предложения руководству о привлечении к материальной и дисциплинарной ответственности работников по результатам проведенных мероприятий контрольного и мониторингового характера;
- повышать квалификацию, принимать участие в конференциях, совещаниях, семинарах по вопросам, входящим в компетенцию управления продвижения услуг.

4.2 Ответственность

4.2.1 Всю полноту ответственности за качество и выполнение возложенных задач несет руководитель структурного подразделения.

4.2.2 Ответственность работников структурного подразделения устанавливается действующим законодательством и должностными инструкциями.

4.2.3 Ответственность за охрану труда и пожарную безопасность несет руководитель подразделения.

4.2.4 Работники подразделения, причинившие материальный или иной ущерб, несут ответственность в порядке, предусмотренном законодательством.

4.2.5 Ответственность за невыполнение своих функций, состояние и ведение документооборота, учета и отчетности несет каждый работник в пределах своих компетенций.

4.2.6 Работники структурного подразделения несут ответственность за несвоевременное и недостоверное предоставление информации, документов по вопросам, входящим в компетенцию подразделения.

4.2.7 Руководитель несет ответственность за соблюдение работниками режима конфиденциальности.

5. Взаимодействия

Подразделение в лице своих работников в пределах их компетенции деятельности взаимодействует:

- с клиниками, научным управлением, учебным управлением, деканатами и другими структурными подразделениями по вопросам предоставления информации, ведения соответствующей документации;
- с планово-финансовым управлением, бухгалтерией в части проведения расчетов заработной платы, оплаты договоров с подрядными организациями;
- с административно-хозяйственным управлением, отделом информационного обслуживания и технического обеспечения по вопросам получения информации, работы оргтехники, организации мероприятий и пр.
- с правовым управлением по вопросам юридического сопровождения деятельности подразделения;
- с общим отделом, сдавая на хранение в архив документы постоянного и временного хранения не ранее одного года и не позднее трех лет со дня начала их использования или хранения по описи.

6. Финансирование

6.1 Деятельность подразделения финансируется за счет:

- средств, поступающих за оказание медицинской помощи в рамках ОМС;
- средств от приносящей доход деятельности, поступающих за выполнение договоров, контрактов по оказанию медицинских услуг.

7. Делопроизводство

7.1 Дела в подразделении формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7.2 Подразделение имеет печати:

- с наименованием «Для актов и реестров», используемую для удостоверения подлинности подписи заместителя главного врача по клинико-экспертной работе при выдаче документов;
- с наименованием «Для договоров», используемую для удостоверения подлинности подписи менеджеров подразделения.

7.3 Подразделение в своем производстве имеет документы конфиденциального характера: реестры, акты медико-экономического контроля, акты медико-экономической экспертизы, медицинские справки, договоры об оказании диагностических и консультативных медицинских услуг, персональные данные относительно производимых выплат работникам.

Защита конфиденциальности осуществляется в соответствии с законодательством.

8. Реорганизация и ликвидация

Решение о реорганизации и ликвидации подразделения принимается ректором (Ученым советом университета).

9. Порядок внесения изменений в Положение

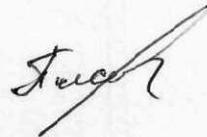
9.1 Изменения в положение вносятся посредством издания новой редакции документа.

Положение переиздается в случаях:

- внесения многократных (более трех) или существенных изменений (20% текста и более);
- изменения названия и функций подразделения;
- реорганизации структурного подразделения.

9.2 Небольшие изменения (20 % текста) могут быть внесены посредством издания приказа о внесении изменений.

И.о. начальника управления продвижения услуг



Е.В. Пластун