

80

Управление здравоохранения Администрации города Екатеринбурга
Муниципальное Автономное учреждение здравоохранения
«Городская клиническая больница № 40»
(МАУ «ГКБ № 40»)

ПРИКАЗ

« 13 » 03 2014 г.

№ 126

**О работе с электронными
обращениями граждан**

В целях оптимизации работы с обращениями граждан, поступающими на официальный сайт и адрес электронной почты МАУ «ГКБ № 40», на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

УТВЕРЖДАЮ:

1. Инструкцию по работе с электронными обращениями граждан (приложение № 1).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственными лицами:

1) за прием и регистрацию электронных обращений граждан – заведующего организационно-методическим отделом Пушкареву О.В.;

2) за рассмотрение и формирование ответов на электронные обращения – заместителей главного врача Баландину Е.А., Нишневича Е.В., Колотвинова В.С., Трельскую Н.Ю., Бутунова О.В., Торосяна Р.Т., Трофимова А.А., Ясногородскую И.Б., Булгакову В.В.

2. Заместителям главного врача Баландиной Е.А., Нишневичу Е.В., Колотвинову В.С., Трельской Н.Ю., Бутунову О.В., Торосяну Р.Т., Трофимову А.А., Ясногородской И.Б., Булгакову В.В.:

1) организовать в профильных подразделениях работу по рассмотрению электронных обращений граждан в соответствии с утвержденной Инструкцией (приложение № 1) и формированию ответов на обращения в установленные сроки;

2) обеспечить рассмотрение и согласование сформированных исполнителями ответов на жалобы, поступившие на адрес электронной почты больницы, в письменном виде, срок – **в течение 3 рабочих дней с момента подготовки ответа на обращение.**

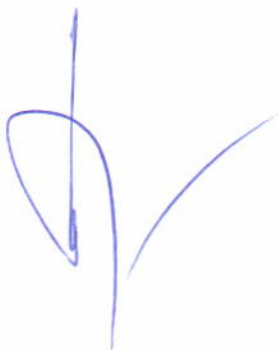
3) организовать формирование ответов по электронной почте на вопросы, поступившие на официальный сайт и адрес электронной почты МАУ «ГКБ №

40», на электронные адреса обратившихся, срок – в течение 10 дней с момента поступления вопроса.

3. Начальнику отдела по связям с общественностью Абелинскене И.Ю. разместить информацию о порядке приема и рассмотрения электронных обращений от населения на официальном сайте больницы.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Колотову Г.Б.

Главный врач



А.И. Прудков

Пушкарёва О.В.

Дело	Налесник М.В.	Колотова Г.Б.	Баландина Е.А.	Нишневич Е.В.
Трельская Н.Ю.	Колотвинов В.С.	Руднов В.А.	Бутунов О.В.	Трофимов А.А.
Торосян Р.Т.	Ясногородская И.Б.	Рыкалина О.А.	Булгаков В.В.	Ромса Ж.В.
Абелинскене И.Ю.	Пушкарёва О.В.	зав. структурными подразделениями		

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших на официальный сайт и адрес электронной почты
МАУ «ГКБ № 40»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на официальный сайт и адрес электронной почты МАУ «ГКБ № 40», (далее по тексту Инструкция) разработана в соответствии Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», приказами Минздрава Свердловской области и Управления здравоохранения Администрации г. Екатеринбурга, и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Настоящая Инструкция определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа на официальный сайт и адрес электронной почты _____ МАУ «ГКБ № 40».

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

- **обращение** - письменные предложение, заявление или жалоба гражданина;
- **электронный документ** - документ, поступивший на официальный сайт или адрес электронной почты, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности больницы, развитию общественных отношений и т.п.;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- **вопрос** – обращение гражданина, содержащее вопрос о видах, методах и другой информации по оказанию медицинской помощи;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **благодарность** – обращение в адрес сотрудников учреждения со словами благодарности.

1.4. Сотрудники больницы обязаны в пределах своих полномочий рассматривать предложения, заявления, вопросы и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, и их приему осуществляют сотрудники организационно-методического отдела.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб главный врач (первый заместитель, заместитель по медицинской части) решает вопрос о принятии их к рассмотрению и направлении в профильную службу или структурное подразделение в зависимости от поднятых в обращении вопросов.

1.7. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.8. Электронные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. **Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.**

1.9. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.10. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина и врачебной тайны, без его согласия.

II. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ)

2.1. Делопроизводство по электронным обращениям граждан в МАУ «ГКБ № 40» ведется отдельно от других видов делопроизводства в рамках отдельной подсистемы «Обращения граждан» в системе электронного делопроизводства.

2.2. Все поступившие электронные обращения граждан регистрируются в день их поступления в ПС «1С Предприятие. Делопроизводство». Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется сотрудниками организационно-методического отдела строго в соответствии с утвержденной в МАУ «ГКБ № 40 «Инструкцией по делопроизводству».

2.4. Сотрудники оргметодотдела обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, контроль за выполнением, информируют руководство о состоянии их исполнения.

2.5. При регистрации обращений в ПС «1С Предприятие. Делопроизводство» вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- ФИО заявителя, адрес, дата, исходящий номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;

- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами: наличие приложений; постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения, совместное рассмотрение; вид передачи обращения (электронной почтой).

2.6. Электронное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, электронный (почтовый) адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись (при вложении отсканированных документов) и дату.

2.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и электронный (почтовый) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение **не дается**.

Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам больницы, то такое **обращение остается без ответа** по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8. Если в электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач (первый заместитель главного врача, заместитель главного врача по медицинской части) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении организационно-методический отдел уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.9. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В правом верхнем углу делается отметка «Повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в МАУ «ГКБ № 40», рассматриваются как первичные.

При поступлении повторного письма сотрудник оргметодотдела обязан передать его на рассмотрение руководству вместе с предыдущими обращениями.

III. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. После регистрации и постановки на контроль все электронные обращения распечатываются и направляются в отдел статистики для получения информации о времени и месте нахождения гражданина в МАУ «ГКБ № 40», а затем подлежат рассмотрению.

3.2. Рассмотрение электронных обращений, содержащих жалобы от населения в отношении качества оказания медицинской помощи, благодарности осуществляет главный врач (заместитель главного врача по медицинской помощи).

3.3. По каждому поступившему электронному обращению **не позднее чем в 3-дневный срок** должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в структурные подразделения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции МАУ «ГКБ № 40»;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случаях, указанных в п. 2.6-2.8).

3.4. После визирования обращения направляются в организационно-методический отдел, затем - профильному заместителю главного врача или руководителю конкретного структурного подразделения для исполнения.

Электронные обращения рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению.

3.5. При необходимости к рассмотрению обращений привлекаются специалисты юридического отдела.

3.6. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

3.7. Ответственные лица, уполномоченные провести рассмотрение обращений граждан, обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости проанализировать имеющуюся медицинскую или иную документацию, принять меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения — разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

3.8. Обращение считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.9. Рассмотрение обращений, содержащих просьбу о выдаче медицинской документации, проведении МЭЭ, предоставлении иной информации, т.е. запросы, осуществляет заведующий организационно-методическим отделом.

После визирования запросы направляются в структурные подразделения для исполнения.

В случае, если запрашиваемая информация, противоречит требованиям статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», сотрудниками оргметодотдела заявителю дается отрицательный ответ.

3.10. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации в ПС «1С Предприятие. Делопроизводство» как подготовленные документы в соответствии с требованиями «Инструкции по делопроизводству».

3.11. На поступившие электронные обращения формируется ответ на официальном бланке МАУ «ГКБ № 40» за подписью первого заместителя главного врача.

На бланке ответа ответственным исполнителем в левом нижнем углу указывается ФИО исполнителя, контактный телефон и ставится его подпись.

Все ответы на жалобы, поступившие на официальный сайт и электронный адрес МАУ «ГКБ № 40» **в обязательном порядке согласовываются с профильными заместителями главного врача в виде отметки «Ответ согласован: ФИО и подпись заместителя главного врача»** на копии бланка ответа на электронное обращение, остающегося в делопроизводстве МАУ «ГКБ № 40».

3.12. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписями руководителя подразделения, ответственного за ответ на обращение, и профильного заместителя главного врача передаются в организационно-методический отдел для формирования дела, в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел.

3.13. Полученные ответы (сформированные и подписанные) на электронные обращения сотрудники организационно-методического отдела направляют заявителям по их желанию по электронной почте (в отсканированном виде) или письмом (оригинал ответа) на указанный в обращении почтовый адрес.

3.14. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, формируются в самостоятельную группу дел, в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел.

3.15. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в МАУ «ГКБ № 40».

В необходимых случаях Экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения в организационно-методическом отделе, сдаются в архив больницы и по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в МАУ «ГКБ № 40».

4.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок **до 30 дней со дня поступления**; не требующие дополнительного изучения и проверки - **не позднее 15 дней со дня их поступления**.

4.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение служебной проверки, рассмотрение дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен, но **не более чем на 1 месяц**, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю сотрудниками организационно-методического отдела. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения.

V. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные электронные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за исполнением поручений по электронным обращениям граждан осуществляет документовед организационно-методического отдела.

5.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность фактов, изложенных в обращениях, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.4. Заведующим организационно-методическим отделом в ежемесячном режиме проводится анализ обращений граждан. Итоги предоставляются в планово-экономический отдел 1 раз в месяц и озвучиваются на врачебных линейках ежеквартально.

Лист согласования проекта

Название документа: проект приказа "О работе с микрофинансовыми организациями"
 Исполнитель: Зав. организационным отделом Трунова О.В.

Дата передачи проекта на согласование: 24.01.2014

Должность (наименование структурного подразделения, организации)	Фамилия, имя, отчество	Дата передачи на согласование	Замечания	Подпись, дата
Зам. м.пра	Корова Т.Б.		—	<i>Т.Б.Корова</i> 27.01.14
Зам. м.пра	Полонкина Л.А.			<i>Л.А.Полонкина</i>
— " —	Климова С.В.		—	<i>С.В.Климова</i> 29.01.14
— " —	Лемонорова И.В.			
— " —	Трапезина И.В.		—	<i>И.В.Трапезина</i> 29.01.14
— " —	Корова Т.Б.			<i>Т.Б.Корова</i> 29/1-14
— " —	Трунова О.В.			<i>О.В.Трунова</i>
— " —	Торова Р.Т.			

Лист согласования проекта

Название документа: _____

Исполнитель: _____

Дата передачи проекта на согласование: _____

Должность (наименование структурного подразделения, организации)	Фамилия, имя, отчество	Дата передачи на согласование	Замечания	Подпись, дата
Зем. и Чово	Тиреоринды Д.А.			[Подпись] 30.06.18
—	Кузнецов В.В.			[Подпись]
Зем. и Чово	Кузнецов В.В.			[Подпись]