

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.**

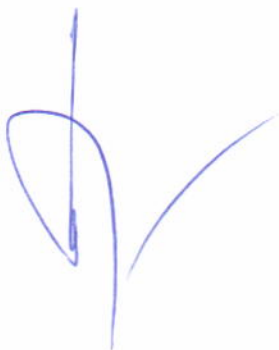
3) организовать формирование ответов по электронной почте на вопросы, поступившие на официальный сайт и адрес электронной почты МАУ «ГКБ №

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;