

**Регламент работы с обращениями и сообщениями граждан,
поданных с использованием Платформы обратной связи (ПОС)**

1. Настоящий Регламент работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием Платформы обратной связи (далее - ПОС) в БУЗОО «Клинический родильный дом № 6» разработан в целях определения сроков и последовательности действий при рассмотрении и подготовке ответов на сообщения и обращения граждан.

2. Термины «сообщение» и «обращение» используются в значениях, указанных в пункте 3 Постановления Правительства РФ от 27.12.2023 N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения":

- обращения - предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в форме электронного документа;

- сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

3.1. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.2. Обращения граждан и юридических лиц, поступающие с использованием Единого портала, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок рассмотрения обращения граждан в БУЗОО «КРД № 6» утверждается отдельным приказом главного врача.

4. Общую координацию работы должностных лиц БУЗОО «КРД № 6», осуществляющих работу с сообщениями и обращениями граждан, а также координацию поступающих сообщений и обращений в ПОС осуществляет ответственное должностное лицо, назначенное приказом главного врача.

Решение о направлении сообщения или обращения на исполнение должностному лицу учреждения принимается специалистом, осуществляющим роль «Координатор», исходя из содержания сообщения или обращения, независимо от того, кому оно адресовано.

5. Осуществление администрирования личного кабинета (далее - ЛК) учреждения в ПОС: регистрация учреждения в ИОС, создание учетных записей специалистам учреждения, настройка шаблонов ответов, настройка автоправил, техническую помощь по созданию и настройке личных кабинетов и технической работе в них пользователей), осуществляет ведущий программист.

6. В целях организации работы с сообщениями и обращениями, поступившими в ПОС, «Координатор» определяет ответственных лиц с ролью «Исполнитель» (далее - Исполнитель), осуществляющих подготовку ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, а также лиц, которые в период их временного отсутствия (в связи с болезнью, отпуском, командировкой, учебой или иными причинами) осуществляют подготовку ответов на сообщения и обращения, поступившие в ПОС, которым также присваивается роль «Исполнитель».

7. Подготовка ответов на обращения осуществляется в БУЗОО «КРД № 6» в сроки, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8. Подготовка ответов на сообщения осуществляется в ускоренные сроки, не превышающие 10 календарных дней.

9. Исполнитель осуществляет подготовку ответа на сообщение и обращение в рамках установленных сроков и направляет ответ на утверждение.

10. Ответы на сообщения и обращения должны соответствовать критериям своевременности и объективности, излагаться кратко, четко, последовательно, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в сообщении или обращении вопросы.

11. Контроль, согласование и утверждение подготовленных ответов осуществляется лицами, занимающими в ПОС роль «Руководитель» и роль «Куратор». В случае несоответствия подготовленного «Исполнителем» ответа требованиям качества «Руководитель» возвращает ответ на доработку. После утверждения «Руководителем» ответ заявителю направляется системой автоматически.

12. Текущий контроль рассмотрения сообщений или обращений граждан, находящихся на рассмотрении в БУЗОО «КРД № 6», осуществляется специалистом, осуществляющим роль «Куратор».

13. В целях рассмотрения обращений и сообщений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или организации, уполномоченный сотрудник органа или организации направляет обращение или сообщение в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие подведомственные орган или организацию, в неподведомственные орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов. При этом физическое или юридическое лицо, подавшее обращение или сообщение, получает посредством единого портала уведомление о статусе обработки обращения или сообщения. В случае если орган и организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения или сообщения, не подключены к платформе обратной связи единого портала, обращение или сообщение могут быть направлены иным доступным способом с уведомлением обратившегося о переадресации обращения или сообщения посредством платформы обратной связи единого портала.

14. Физические и юридические лица уведомляются о статусах обработки поданных обращений и сообщений с использованием единого портала, в том числе о переадресации обращений и сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и сообщении вопросов, посредством единого портала.

15. Ответы на обращения или сообщения, уведомления о переадресации обращений или сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на едином портале.

16. Использование платформы обратной связи единого портала обеспечивает возможность осуществления мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и сообщений, а также информации об удовлетворенности физического или юридического лица полученным ответом.

17. В случае выявления фактов нарушений порядка рассмотрения сообщений и обращений в ПОС следует рассматривать вопрос о применении к соответствующим работникам, чьи действия (бездействие) привели к нарушению настоящего Регламента, мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

18. Исполнитель, ответственный за работу с обращениями сообщениями граждан, поданными с использованием ПОС, на период временного отсутствия (в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, служебной командировкой и другое) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении сообщения и обращения граждан временно замещающему его специалисту с ролью «Исполнитель».

19. Ответственность за достоверность и полноту информации, содержащейся в проекте ответа на сообщение или обращение несет «Исполнитель», ответственность за соблюдение сроков и качество предоставляемых ответов - «Куратор», ответственность за надлежащую организацию работы с обращениями и сообщениями - «Руководитель».

Ролевая модель с функционалом исполнителей для работы в ПОС

Роль	Функционал	Ответственное лицо
Администратор личного кабинета организации	Функционал настройки и администрирования личного кабинета БУЗОО «КРД № 6» в ПОС (регистрация учреждения в ПОС, создание учетных записей специалистам учреждения, настройка шаблонов ответов, настройка автоправил и т.д.)	Ведущий программист
Модератор	функционал просмотра сообщений граждан, поступающих через ПОС, передача для регистрации в приемную главного врача, публикация подготовленных ответственными лицами ответов на обращения на специализированном сайте "Госуслуги. Платформа обратной связи" в соответствии со сроками, установленными в ПОС;	Психолог кабинета медико-социальной помощи ЖК
Координатор	Распределение сообщений на исполнителей, в рамках организации	Заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской помощи
Исполнитель	Подготовка ответов на обращения в пределах компетенции по категориям	Заместители главного врача, руководители структурных подразделений, специалисты.
Куратор	Мониторинг процесса обработки сообщений в рамках учреждения, контроль по всем категориям обращений за своевременным рассмотрением поступивших в учреждение обращений, направление ответов заявителям, в соответствии со сроками, установленными в ПОС;	Заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской помощи
Руководитель	Утверждение ответов, согласование и перенаправление сообщений в другие организации	Главный врач

**ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ КАТЕГОРИЙ, ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ,
ПОСТУПАЮЩИХ НА РАССМОТРЕНИЕ ЧЕРЕЗ ПОС.**

Категория обращений	Подкатегория	Список лиц, ответственных за подготовку ответов
Медицина	Работа аптеки, лекарственное обеспечение	Заведующий аптекой
Медицина	Безбарьерная среда для инвалидов	Руководитель административно-хозяйственного подразделения
Медицина	Качество медицинской помощи, соблюдение медицинскими работниками норм этики и деонтологии	Заместитель главного врача по медицинской работе, заместитель главного врача по АПР, заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской помощи, зав. женской консультацией, зав. филиалом женской консультации, зав. ЖК №2
Медицина	Состояние помещений роддома	Руководитель административно-хозяйственного подразделения
Медицина	Эпидбезопасность,	Эпидемиолог
Медицина	Запись на прием к врачу	Заместитель главного врача по медицинской работе, заместитель главного врача по АПР, зав. ЖК, зав. филиалом женской консультации, зав. ЖК №2
Медицина	Коррупция в здравоохранении	Ведущий юрисконсульт
Медицина	Льготы, соцподдержка	Ведущий юрисконсульт кабинета медико-социальной помощи ЖК
Медицина	Выдача медицинской документации	Заместитель главного врача по медицинской работе, заместитель главного врача по АПР, зав. Филиалом женской консультации, зав. ЖК №2,
Медицина	Медицинское оборудование	Ведущий инженер
Медицина	Нарушение нормативов/правил	Заместитель главного врача по медицинской работе, заместитель главного врача по АПР, заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской помощи, , зав. Филиалом женской консультации, зав. ЖК №2, ведущий юрисконсульт, ведущий юрисконсульт кабинета медико-социальной помощи ЖК
Медицина	Очередь на прием к врачу	заместитель главного врача по АПР, ,зав. ЖК, зав. Филиалом женской консультации, зав. ЖК №2
Медицина	Прикрепление к медицинской организации	Заместитель главного врача по медицинской работе, заместитель главного врача по АПР, заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской помощи, зав. ЖК, зав. Филиалом женской консультации, зав. ЖК №2,
Медицина	Работа регистратуры	Заместитель главного врача по АПР, зав. Женской консультацией
Медицина	Оказание плановой медицинской помощи в отделении гинекологии	Заведующий отделением гинекологии, Заместитель главного врача по медицинской работе
Медицина	Средства индивидуальной защиты, работа «Входного фильтра»	Эпидемиолог
Медицина	Обработка персональных данных (обезличивание)	заведующий отделом контроля качества и безопасности медицинской помощи, ведущий программист, ведущий юрисконсульт, ведущий юрисконсульт кабинета медико-социальной помощи