



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
(МИНЗДРАВ РК)

ПРИКАЗ

«11» 08 2021г. г.Элиста

№ 1031пр

**Об организации работы с сообщениями граждан, поступающими из
единого портала государственных услуг через платформу обратной связи,
размещенными в электронном виде на специализированном сайте
«Госуслуги. Платформа обратной связи»**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 года № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», с целью обеспечения возможности направления гражданами и юридическими лицами в Министерство здравоохранения Республики Калмыкия (далее - Министерство) сообщений, а также для направления Министерством ответов на указанные сообщения приказываю:

1. Утвердить:

ролевую модель взаимодействия по организации работы с сообщениями граждан, поступающими из Единого портала государственных услуг через платформу обратной связи, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи» (далее - ПОС) согласно приложению № 1 к настоящему Приказу;

перечень категорий, по которым будет осуществляться подготовка ответов на сообщения граждан и юридических лиц, поступающих на рассмотрение через ПОС согласно приложению № 2 к настоящему Приказу.

2. Начальникам отделов правового обеспечения и делопроизводства; кадрового обеспечения; финансово-экономического; государственных закупок и материально-технического обеспечения; организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения Министерства обеспечить:

ежедневный просмотр сообщений граждан, поступающих через ПОС, с целью обработки поступивших сообщений;

подготовку ответов на сообщения и их публикацию на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи» в соответствии со сроками, установленными в ПОС;

подготовку ответов на сообщения, поступившие на повторное рассмотрение по результатам неудовлетворительной оценки заявителем полученного ответа;

проведение обзвона заявителей в случае невозможности подготовки ответа на сообщение без получения необходимой дополнительной информации для его рассмотрения.

3. Начальнику отдела кадрового обеспечения Нимгировой Е.А. обеспечить внесение изменений в должностные регламенты сотрудников, ответственных по работе с сообщениями граждан, поступающими через ПОС.

4. Руководителям (главным врачам) медицинских организаций Республики Калмыкия обеспечить:

ежедневный просмотр сообщений граждан, поступающих через ПОС, с целью обработки поступивших сообщений;

подготовку ответов на сообщения и их публикацию на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи» в соответствии со сроками, установленными в ПОС;

проведение обзвона заявителей, в случае невозможности подготовки ответа на сообщение без получения необходимой дополнительной информации для его рассмотрения;

5. Руководителям (главным врачам) медицинских организаций Республики Калмыкия, начальникам отделов Министерства обеспечить в суточный срок рассмотрение сообщений (жалоб) граждан, поступающих через ПОС, по всем вопросам.

5. Руководителю БУ РК «Медицинский информационно-аналитический центр» обеспечить:

доступ к личному кабинету в ПОС сотрудникам Министерства, ответственным за работу с сообщениями граждан, поступающими через ПОС, а также ответственным сотрудникам медицинских организаций Республики Калмыкия;

закрепление ролей (функционала) исполнителей в ПОС в соответствии с приложением № 1 к настоящему Приказу;

размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Начальнику отдела правового обеспечения, противодействия коррупции и делопроизводства Шевену Р.Н. довести настоящий приказ до руководителей медицинских организаций.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра Курдюкову О.В.

Министр

Ю.В. Кикенов

Ролевая модель взаимодействия по организации работы с сообщениями граждан, поступающими из единого портала государственных услуг через платформу обратной связи, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи»

| Роль | Функционал |
|--------------------------------|--|
| Администратор личного кабинета | Функционал настройки личного кабинета организации (создание учетных записей ответственным специалистом, настройка шаблонов ответов, настройка автоправил и т.д.) |
| Координатор | Распределение сообщений на исполнителей в рамках организации |
| Исполнитель | Подготовка ответов на сообщения |
| Руководитель | Утверждение ответов, согласование и перенаправление сообщений в другие организации |
| Куратор | Курирует процесс обработки сообщений (осуществление мониторинга и контроля по категориям сообщений за соблюдением срока направления ответов заявителям) |

Приложение № 2 к приказу
 Министерства здравоохранения
 Республики Калмыкия
 от «11» 08 2021 г. № 1031/п

Перечень категорий, по которым будет осуществляться подготовка ответов на сообщения граждан и юридических лиц, поступающих на рассмотрение через ПОС

| Категория | Подкатегория | Список лиц, ответственных за подготовку ответов |
|-----------|----------------------------------|--|
| Медицина | Аптеки | начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; |
| Медицина | Безбарьерная среда для инвалидов | руководители медицинских организаций РК |
| Медицина | Медицинские работники | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: правового обеспечения и делопроизводства; кадрового обеспечения; организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
| Медицина | Вызов врача на дом | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
| Медицина | Скорая медицинская помощь | руководители медицинских организаций РК; |
| Медицина | Дезинфекция | руководители медицинских организаций РК |
| Медицина | Запись на прием к врачу | руководители медицинских организаций РК; начальник отдела организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Иное | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: правового обеспечения и делопроизводства; кадрового обеспечения; организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Консультация | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: правового обеспечения и делопроизводства; кадрового обеспечения; финансово-экономического; организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; организации медицинской помощи детям и службы |

| | | |
|----------|-----------------------------|---|
| | | родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Коррупция в здравоохранении | руководители медицинских организаций РК; начальник отдела кадрового обеспечения; |
| Медицина | Лекарства | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
| Медицина | Льготы | начальники отделов: правового обеспечения и делопроизводства; кадрового обеспечения; финансово-экономического; государственных закупок и материально-технического обеспечения; лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; руководители медицинских организаций РК; |
| Медицина | Медицинская карта | начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; руководители медицинских организаций РК; |
| Медицина | Медицинская помощь | начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; руководители медицинских организаций РК; |
| Медицина | Медицинское оборудование | руководители медицинских организаций РК; начальникотдела государственных закупок и материально-технического обеспечения |
| Медицина | Молочная кухня | Начальникотдела организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; руководители медицинских организаций РК; |
| Медицина | Нарушение нормативов/правил | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: правового обеспечения и делопроизводства; кадрового обеспечения; финансово-экономического; организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
| Медицина | Очередь на прием к врачу | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |

| | | |
|----------|--|---|
| Медицина | Прикрепление к медицинской организации | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
| Медицина | Содержание помещений медицинских учреждений | руководители медицинских организаций РК; начальник отдела лицензирования, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и работы с обращениями граждан; |
| Медицина | Справочные службы | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Строительство учреждений | руководители медицинских организаций РК; начальник отдела государственных закупок и материально-технического обеспечения |
| Медицина | Вакцинация COVID-19 от | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Недозвон в медицинскую организацию | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Недозвон в скорую медицинскую помощь или неотложную медицинскую помощь | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Недозвон на горячую линию COVID-19 | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Недозвон на линию "122" | руководители медицинских организаций РК; БУ РК «МИАЦ» |
| Медицина | Оказание плановой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19 | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
| Медицина | Средства индивидуальной защиты | руководители медицинских организаций РК; начальник финансово-экономического отдела; |

| | | |
|----------|--------------------------------------|---|
| Медицина | Тестирование на COVID-19 методом ПЦР | руководители медицинских организаций РК; начальники отделов: организации медицинской помощи взрослому населению и лекарственного обеспечения; организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения; |
|----------|--------------------------------------|---|