



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

20. 02. 2021

ПРИКАЗ

№ 315-12

г. Екатеринбург

***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)», а также соглашением между Правительством Свердловской области и Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации об апробации технических решений, реализованных на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» от 30.10.2020 № ОК-П13-065-31584, с целью обеспечения возможности направления гражданами и юридическими лицами в Министерство здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство) сообщений, а также для направления Министерством ответов на указанные сообщения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) 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) (приложение № 1);

2) перечень категорий, по которым будет осуществляться подготовка ответов на сообщения граждан и юридических лиц, поступающих на рассмотрение через ПОС (приложение № 2)

3) порядок взаимодействия по работе с сообщениями граждан по категории «Вакцинация от Covid-19», поступающими через ПОС (приложение № 3).

2. Начальникам отделов Министерства: организации первичной медицинской помощи; организации специализированной медицинской помощи; инфекционной безопасности и ведомственного контроля; организации медицинской помощи матерям и детям; санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации; организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности; государственной службы и кадровой политики; образования, аттестации и наград в сфере здравоохранения; финансового планирования и перспективного экономического развития; информационно-аналитической работы; юридического; лицензирования медицинской

и фармацевтической деятельности; директору ГКУ СО «Финансово-хозяйственное управление» (далее – ГКУ СО «ФХУ») обеспечить:

1) ежедневный просмотр сообщений граждан, поступающих через ПОС с целью обработки поступивших сообщений, подготовки ответов на них;

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

3) осуществление мониторинга и контроля по категориям сообщений (в соответствии с приложением № 2 к настоящему приказу) за соблюдением срока направления ответов заявителям в части сообщений, направленных на рассмотрение в медицинские организации;

4) плановое внесение изменений в должностные регламенты сотрудников, ответственных за предоставление государственных услуг, о задачах по работе с сообщениями граждан, поступающими через ПОС;

5) направление предложений по созданию автоправил в ПОС в отдел информационно-аналитической работы Министерства;

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

7) направление запросов по сообщениям в ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» для проведения обзвона контакт-центром ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» заявителей в случае невозможности подготовки ответа на сообщение без получения необходимой дополнительной информации для его рассмотрения.

3. Начальникам отделов Министерства: государственной службы и кадровой политики; образования, аттестации и наград в сфере здравоохранения; организации специализированной медицинской помощи определить ответственных лиц по отработке сообщений, поступающих через ПОС и предоставить информацию в срок до 26.02.2021 в отдел информационно-аналитической работы Министерства.

4. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства обеспечить ежедневный просмотр сообщений в ПОС с целью:

1) контроля своевременности предоставления отделами Министерства и ГКУ СО «ФХУ» ответов на сообщения граждан;

2) направления по компетенции в отделы Министерства сообщений граждан по категории «Иное».

5. Начальнику отдела информационно-аналитической работы Министерства обеспечить:

1) доступ к «Личному кабинету» в ПОС сотрудникам Министерства, ответственным за координацию работы с сообщениями граждан, поступающими через ПОС, а также ответственным сотрудникам государственных медицинских организаций Свердловской области;

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

3) размещение электронной формы «Госуслуги. Платформа обратной связи» на главной веб-странице сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Главному врачу ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики» обеспечить:

- 1) рассмотрение сообщений, подготовку и утверждение ответов на поступающие сообщения граждан по категории «Вакцинация от Covid-19»;
- 2) осуществление мониторинга и контроля за соблюдением срока направления ответов заявителям государственными медицинскими организациями Свердловской области по категории «Вакцинация от Covid-19».

7. Начальнику ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» обеспечить:

- 1) обзвон граждан с целью получения недостающей информации по сообщениям, поступающим по категории «Вакцинация от Covid-19», в соответствии с приложением № 3 к настоящему приказу;
- 2) обзвон граждан с целью получения недостающей информации по сообщениям, в соответствии с запросами, поступающими от начальников отделов Министерства;
- 3) размещение методических материалов, обучающих видеороликов по работе в ПОС в подразделе «О работе с ЕПГУ» раздела «Документы» на веб-странице сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Руководителям государственных медицинских организаций Свердловской области обеспечить:

- 1) ежедневный просмотр сообщений граждан, поступающих через ПОС с целью обработки поступивших сообщений, подготовки ответов на них;
- 2) подготовку ответов на сообщения и их публикацию на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи» в соответствии со сроками, установленными в ПОС.

9. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 03.02.2021 № 186-п «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».

10. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра здравоохранения Свердловской области И.И. Базите.

Министр



А.А. Карлов

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 20.02.2021 № 315-12

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	Ответственное лицо
Администратор личного кабинета организации	Функционал настройки личного кабинета Министерства (создание учетных записей специалистам Министерства и ГКУ СО «ФХУ», настройка шаблонов ответов, настройка автоправил и т.д.)	главный специалист отдела информационно-аналитической работы Министерства
Координатор	Распределение сообщений на исполнителей, в рамках организации	начальники отделов Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»; главный врач ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики»
Исполнитель	Подготовка ответов на сообщения	начальники отделов Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»; ответственные за подготовку ответов сотрудники отделов Министерства и ГКУ СО «ФХУ»; главный врач ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики»; руководители государственных медицинских организаций Свердловской области
Руководитель	Утверждение ответов, согласование и перенаправление сообщений в другие организации	начальники отделов Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»; руководители государственных медицинских организаций Свердловской области
Куратор	Курация процесса обработки сообщений в рамках Министерства	начальник отдела контроля качества и стандартизации Министерства

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 20.02.2021 № 315-12

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 лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности Министерства
Медицина	Безбарьерная среда для инвалидов	директор ГКУ СО «ФХУ»
Медицина	Медицинские работники	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства; начальник отдела государственной службы и кадровой политики Министерства; начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации Министерства; начальник отдела инфекционной безопасности и ведомственного контроля Министерства; начальник отдела образования, аттестации и наград в сфере здравоохранения Министерства
Медицина	Вызов врача на дом	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства
Медицина	Скорая медицинская помощь	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства

Медицина	Дезинфекция	начальник отдела инфекционной безопасности и ведомственного контроля Министерства
Медицина	Запись на приём к врачу	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства
Медицина	Иное	начальник отдела контроля качества и стандартизации Министерства
Медицина	Консультация	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства; начальник отдела инфекционной безопасности и ведомственного контроля Министерства; начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации Министерства; начальник отдела организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности Министерства; начальник отдела государственной службы и кадровой политики Министерства; начальник отдела образования, аттестации и наград в сфере здравоохранения Министерства; начальник отдела финансового планирования и перспективного экономического развития Министерства; начальник отдела информационно-аналитической работы Министерства; начальник юридического отдела Министерства; начальник отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»
Медицина	Коррупция в здравоохранении	начальник отдела государственной службы и кадровой политики Министерства

Медицина	Лекарства	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности Министерства; начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства
Медицина	Льготы	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства; начальник отдела инфекционной безопасности и ведомственного контроля Министерства; начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации Министерства; начальник отдела организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности Министерства; начальник отдела государственной службы и кадровой политики Министерства; начальник отдела образования, аттестации и наград в сфере здравоохранения Министерства; начальник отдела финансового планирования и перспективного экономического развития Министерства; начальник отдела информационно-аналитической работы Министерства; начальник юридического отдела Министерства; начальник отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»

Медицина	Медицинская карта	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства; начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации Министерства
Медицина	Медицинская помощь	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства; начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации Министерства; начальник отдела инфекционной безопасности и ведомственного контроля Министерства
Медицина	Медицинское оборудование	начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»
Медицина	Молочная кухня	начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям
Медицина	Нарушение нормативов/правил	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства; начальник отдела инфекционной безопасности и ведомственного контроля Министерства; начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации Министерства; начальник отдела организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности Министерства; начальник отдела государственной службы и кадровой политики Министерства;

		начальник отдела образования, аттестации и наград в сфере здравоохранения Министерства; начальник отдела финансового планирования и перспективного экономического развития Министерства; начальник отдела информационно-аналитической работы Министерства; начальник юридического отдела Министерства; начальник отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства; директор ГКУ СО «ФХУ»
Медицина	Очередь на приём к врачу	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства
Медицина	Прикрепление к медицинской организации	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации медицинской помощи матерям и детям Министерства
Медицина	Содержание помещений медицинских учреждений	директор ГКУ СО «ФХУ»
Медицина	Справочные службы	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела информационно-аналитической работы Министерства
Медицина	Строительство учреждений	директор ГКУ СО «ФХУ»
Медицина	Вакцинация от Covid-19	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; главный врач ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики»
Медицина	Недозвон в медицинскую организацию	руководители государственных медицинских организаций Свердловской области; начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства

Медицина	Недозвон в скорую медицинскую помощь или неотложную медицинскую помощь	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства
Медицина	Недозвон на горячую линию Covid-19	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства
Медицина	Недозвон на линию «122»	начальник отдела информационно-аналитической работы Министерства
Медицина	Оказание плановой медицинской помощи в условиях пандемии Covid-19	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства; начальник отдела организации специализированной медицинской помощи Министерства
Медицина	Средства индивидуальной защиты	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства
Медицина	Тестирование на Covid-19 методом ПЦР	начальник отдела организации первичной медицинской помощи Министерства

1. Сотрудники ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики», ответственные за работу в ПОС (далее – сотрудники ГЦМП), обеспечивают рассмотрение сообщений граждан и направление ответов по категории «Вакцинация от Covid-19» в соответствии с установленными сроками.

2. В случае отсутствия в сообщении заявителя информации о медицинской организации, которую он выбирает для прохождения вакцинации от Covid-19, сотрудник ГЦМП направляет такое сообщение в центр телефонного обслуживания граждан ГАУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – центр телефонного обслуживания) для осуществления обзвона граждан с целью уточнения недостающей информации.

3. Уточняющие сведения, полученные от граждан о выбранной медицинской организации для прохождения вакцинации от Covid-19, сотрудники центра телефонного обслуживания передают в оперативном режиме в ГАУЗ СО «Городской центр медицинской профилактики» по форме:

[illegible]