

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

г. Челябинск

от «16» Оч 2020 г.

№ 547

О внесении изменения в приказ
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от 13.09.2019 г. № 853

В целях организации электронного документооборота в СЭД «Мотив» при рассмотрении обращений граждан

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в регламент взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области и медицинских организаций Челябинской области при работе с обращениями граждан в СЭД «Мотив», утвержденный приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 13.09.2019 г. № 853 «О регламенте взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области и медицинских организаций Челябинской области при работе с обращениями граждан в СЭД «Мотив»», изменение, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Руководителям медицинских организаций, в отношении которых Министерство здравоохранения Челябинской области осуществляет функции учредителя, организовать работу в соответствии с Регламентом.


3. Начальнику Управления здравоохранения Администрации г. Челябинска Горловой Н.В. и руководителям муниципальных медицинских организаций Челябинской области рекомендовать организовать работу в соответствии с Регламентом.

4. Руководителям медицинских организаций, подведомственных ФМБА России, расположенных на территории Челябинской области, главному врачу Клиники федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Южно-Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации Кремлеву С.Л. рекомендовать организовать работу в соответствии с Регламентом.

5. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» М.С. Казаковой разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Ю.А. Семенов

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от «16» Оч 2020 г. № 547

Регламент взаимодействия структурных подразделений Министерства
здравоохранения Челябинской области и медицинских организаций
Челябинской области при работе с обращениями граждан
в системе электронного документооборота «Мотив»

I. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области и медицинских организаций Челябинской области при работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота «Мотив» в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется - Регламент) разработан в целях организации электронного документооборота при рассмотрении обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Минздрав), а также организации электронного взаимодействия между медицинскими организациями Челябинской области, Управлением здравоохранения Администрации г. Челябинска и Минздравом, осуществления контроля за рассмотрением обращений.

1.2. Регламент устанавливает обязательные правила и порядок работы с обращениями граждан в Минздраве в системе электронного документооборота «Мотив» (далее именуется – СЭД «Мотив»).

1.3. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Регламента:

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и другие законодательные акты, иные нормативные правовые акты.

1.4. В Минздраве с использованием СЭД «Мотив» автоматизируются следующие процессы:

- регистрация письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее именуются – обращения), в том числе поступивших в электронном виде;

- рассмотрение первым заместителем Министра здравоохранения Челябинской области, заместителями Министра здравоохранения Челябинской области и руководителями структурных подразделений Минздрава области обращений и вынесение по ним резолюции (поручения);
- регистрация ответов на обращения;
- ведение журналов регистрации обращений (формирование формата номера, автоматическая нумерация документов);
- исполнение поручений по обращениям граждан, юридических лиц;
- согласование проектов ответов на обращения;
- контроль исполнения по обращениям граждан и юридических лиц.

1.5. Положения государственных правовых актов, регламентирующих процессы работы с документами, предусмотренные пунктом 1.4 Регламента, применяются в случаях, не противоречащих Регламенту.

II. Основные термины и определения

В настоящем Регламенте используются следующие основные термины и понятия:

структурные подразделения включают в себя:

1) управления и отделы Минздрава (далее именуются - должностные лица Минздрава);

2) государственные и муниципальные медицинские организации Челябинской области, Управление здравоохранения Администрации г. Челябинска, федеральные государственные медицинские организации, расположенные на территории Челябинской области (далее именуются - медицинские организации);

3) администратор СЭД «Мотив» - сотрудник Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» (далее именуется - ГБУЗ «ЧОМИАЦ»), выполняющий задачи по технической поддержке и конфигурированию СЭД «Мотив».

Пользователь СЭД «Мотив» - должностное лицо и иной государственный гражданский служащий Минздрава, ответственное лицо в медицинской организации Челябинской области или Управлении здравоохранения Администрации г. Челябинска, участвующий в процессе функционирования СЭД «Мотив» или использующий результаты ее функционирования.

Автор документа - пользователь СЭД «Мотив», осуществляющий подготовку и создание документа в СЭД «Мотив».

Регистрация документа - присвоение инспектором обращению постоянного регистрационного номера с занесением в СЭД «Мотив» самого электронного обращения или его электронного образа, а также регистрационных сведений об обращении.

Резолюция - распорядительная информация о поручениях по обращению (включает сведения об авторе, дате создания резолюции, исполнителе, содержании поручения, сроках исполнения, контроле).

Руководитель - пользователь СЭД «Мотив» – первый заместитель Министра здравоохранения Челябинской области, заместители Министра здравоохранения Челябинской области, руководители структурных подразделений Минздрава, выполняющие функции по выдаче резолюций (поручений).

Автор поручения (резолюции) - пользователь СЭД «Мотив», утвердивший поручение (резолюцию).

Исполнитель - пользователь СЭД «Мотив», назначенный исполнителем по резолюции (поручению).

Ответственный руководитель - пользователь СЭД «Мотив», назначенный ответственным за исполнение резолюции (поручения).

Контролер - пользователь СЭД «Мотив», назначенный контролером по резолюции.

Обращение - поступившее в Минздрав обращение, зарегистрированное в установленном порядке в СЭД «Мотив».

Ответ на обращение - документ, создаваемый пользователями СЭД «Мотив» для отправки в адрес физических или юридических лиц, в государственные органы и их должностным лицам.

Регистрационно-контрольная карточка (далее именуется - РКК) - электронная карточка документа в СЭД «Мотив», содержащая реквизиты, позволяющие однозначно идентифицировать ее с обращением в бумажном виде. Используется в целях учета и поиска обращения в СЭД «Мотив».

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Электронный образ документа - копия обращения, полученная в результате сканирования и хранящаяся в СЭД «Мотив». Электронный образ документа признается равнозначным документу на бумажном носителе.

Электронная подпись (далее - ЭП) - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

III. Организация взаимодействия с применением СЭД «Мотив»

3.1. Работа с обращениями в Минздраве осуществляется в электронном виде с использованием СЭД «Мотив». Ответ на обращение печатается на бумажном носителе непосредственно перед его подписанием, остальная

работа с обращением (подготовка, согласование, рассылка) осуществляется в электронном виде с использованием СЭД «Мотив».

3.2. Пересылка обращений между медицинскими организациями и должностными лицами Минздрава осуществляется в электронном виде с использованием СЭД «Мотив».

3.3. Учету и обработке в СЭД «Мотив» подлежат все обращения граждан, поступающие в Минздрав.

3.4. Пользователи СЭД «Мотив» наделены следующими функциональными обязанностями, осуществляемыми ими в электронном виде с использованием СЭД «Мотив».

3.4.1. Руководители – первый заместитель Министра здравоохранения Челябинской области, заместители Министра здравоохранения Челябинской области, руководители структурных подразделений:

- ознакомление с обращениями, поступившими в Минздрав, либо с резолюцией по обращению, поступившей на имя руководителя;
- выдача поручений (резолюций) или утверждение проектов поручений (резолюций);
- подписание и согласование информации по обращению в СЭД «Мотив»;
- создание отчетов об исполнении поручений (резолюций);
- контроль исполнения поручений (резолюций), снятие поручений (резолюций) с контроля;
- принятие решения о списании документа в архив.

3.4.2. Сотрудники медицинских организаций, ответственных за работу в СЭД «Мотив», делопроизводство, работу с обращениями граждан осуществляют:

- получение обращений в СЭД «Мотив» на имя руководителя;
- рассмотрение обращений, поступивших на имя руководителя;
- подготовку проектов поручений (резолюций) к поступившим обращениям, отправку их на утверждение руководителю;
- контроль исполнения поручений (резолюций), снятие поручений (резолюций) с контроля;
- внесение информации о результатах исполнения поручения, в том числе прикрепление исходящего документа к РКК входящего документа;
- создание регистрационно-контрольной карточки личного приема и внесение поручений (резолюций) и информации о результатах личного приема руководителя;
- печать ответов на обращения, прошедших типовой маршрут согласования в СЭД «Мотив» и подписываемых руководителем на бумажном носителе;
- формирование сводок и аналитических отчетов по обращениям.

3.4.3. Замещающие руководителей или иные уполномоченные должностные лица Минздрава осуществляют:

- получение заданий и уведомлений в СЭД «Мотив»;

- рассмотрение поступивших обращений;
- подготовку и утверждение поручений (резолюций) к поступившей корреспонденции;
- контроль исполнения поручений (резолюций), снятие поручений (резолюций) с контроля;
- внесение информации о результатах исполнения поручения, в том числе прикрепление исходящего документа к РКК входящего документа;
- подписание и согласование документов в СЭД «Мотив»;
- формирование сводок и аналитических отчетов по обращениям, поступающим.

3.4.4. Должностные лица Минздрава осуществляют:

- ознакомление с обращениями, поступившими по поручению (резолюции);
- выдачу поручений (резолюций);
- добавление в задачу по обращению граждан и входящей корреспонденции исполнителя;
- подписание и согласование документов в СЭД «Мотив»;
- внесение информации о результатах исполнения поручения, в том числе прикрепление исходящего документа к РКК входящего документа;
- контроль исполнения поручений (резолюций), снятие поручений (резолюций) с контроля;
- создание отчетов об исполнении поручений (резолюций).

3.4.5. Инспектор – инспектор отдела по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава осуществляет:

- регистрацию входящих обращений;
- регистрацию ответов на обращения, подписанных Министром здравоохранения Челябинской области его заместителями, либо уполномоченными должностными лицами Минздрава, в том числе прикрепление ответа на обращение к РКК;
- контроль сроков исполнения входящих документов;
- закрытие регистрационно-контрольной карточки после исполнения обращения, снятие обращения с контроля;
- списание документов в архив.

3.4.6. Делопроизводители – ответственные сотрудники структурных подразделений Минздрава:

- регистрацию входящих документов, поступивших на имя руководителя;
- регистрацию исходящих документов за подписью руководителя;
- регистрацию внутренних документов за подписью руководителя;
- ведение номенклатуры дел и формирование дел;
- контроль сроков исполнения документов;
- внесение информации о результатах исполнения поручения, - контроль создания ответственным исполнителем документов в СЭД «Мотив»;

- списание документов в архив.

3.4.7. Сотрудники ГБУЗ «ЧОМИАЦ» осуществляют:

- настройку в СЭД «Мотив» замещения на Министра здравоохранения Челябинской области и его заместителей при их увольнении, переводе, временном отсутствии (отпуске, командировке, больничном);

- ввод в СЭД «Мотив» данных Министра здравоохранения Челябинской области и его заместителей при поступлении на государственную службу и изменение данных при переводе, увольнении, смене фамилии и т.п. (Ф.И.О., должность, подразделение, табельный номер, телефоны, фотография);

- исполнение функций администратора СЭД «Мотив»;

- регистрацию новых пользователей в СЭД «Мотив»;

- обеспечение бесперебойной работы СЭД «Мотив»;

- координацию взаимодействия со службой технической поддержки СЭД «Мотив»;

- формирование структуры общедоступных папок Минздрава и структурных подразделений;

- оказание содействия в настройке взаимодействия в СЭД «Мотив» должностным лицам Минздрава и медицинским организациям.

3.5. Пользователи СЭД «Мотив» несут персональную ответственность за работу с обращениями в СЭД «Мотив» в соответствии с настоящим Регламентом.

3.6. Для идентификации пользователей в СЭД «Мотив» используется механизм авторизации под логином и паролем.

3.7. СЭД «Мотив» обеспечивает автоматическое распределение прав доступа к документам, а также возможность ручной выдачи прав доступа.

3.8. Правом автоматического доступа к документу СЭД «Мотив» обладают пользователи СЭД «Мотив», которые участвуют в его подготовке, учете и исполнении.

3.9. Информация в электронной форме, подписанная в СЭД «Мотив» квалифицированной подписью, признается в СЭД «Мотив» электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью подписанта. За исключением случаев, когда в соответствии с действующим законодательством документ должен быть подписан на бумажном носителе, документы, обрабатываемые в СЭД «Мотив», подписываются только электронной подписью.

IV. Работа с входящими обращениями (прием, обработка, регистрация и распределение)

4.1. Все поступающие в Минздрав обращения должны быть зарегистрированы в СЭД «Мотив».

4.2. Регистрация входящих обращений в СЭД «Мотив» производится инспекторами в течение трех дней.

4.3. На сотрудников отдела по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения, возлагаются следующие основные обязанности:

- мониторинг обращений, поступающих в Минздрав и структурные подразделения в СЭД «Мотив»;
- регистрация входящих обращений в СЭД «Мотив», поступивших как в форме электронного документа, так и на бумажном носителе;
- отправка обращений на рассмотрение руководителям (в соответствии с распределением обязанностей);
- контроль исполнения поручений по обращениям граждан;
- регистрация в СЭД «Мотив» и отправка (через СЭД «Мотив» или на бумажном носителе) в случае принятия решения о перенаправлении обращения для рассмотрения и ответа руководителю органа управления здравоохранения, медицинской организации Челябинской области, содержащих вопросы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- формирование документов в дела (в бумажном или электронном виде).

4.4. Регистрация обращений в СЭД «Мотив» осуществляется путем создания новой РКК с автоматическим присвоением последовательного регистрационного номера, заполнения ее реквизитов, установки связей с имеющимися в СЭД «Мотив» документами, сканирования и прикрепления электронного образа документа. По окончании регистрации обращения направляются заместителю Министра здравоохранения Челябинской области, курирующему работу с обращениями граждан, для рассмотрения и наложения резолюции.

4.5. Если входящий документ получен в ответ на исходящий документ или логически связан с другими документами, зарегистрированными в СЭД «Мотив», то инспектор обязан отразить эти связи в РКК входящего документа.

4.6. Инспектор несет ответственность за полноту и достоверность информации, внесенной в РКК входящего документа.

4.7. В течение двух рабочих дней со дня получения обращения на рассмотрение заместителем Министра здравоохранения Челябинской области, курирующем работу с обращениями граждан, создается резолюция в СЭД «Мотив», где указываются автор резолюции, контролер, ответственный руководитель, ответственный руководитель соисполнителя (при необходимости), свод (при необходимости), срок исполнения.

4.8. В течение двух рабочих дней со дня получения обращения на рассмотрение должностное лицо Минздрава назначает непосредственных ответственных исполнителей, добавляет медицинские организации (при необходимости), устанавливает для медицинских организаций срок предоставления информации по обращению в Минздрав.

4.9. На должностных лиц Минздрава и медицинские организации возлагается обязанность в сроки, указанные в поручении, выданном руководителем, исполнять данные поручения в полном объеме, вносить в СЭД

«Мотив» информацию о результатах исполнения поручения, в том числе прикреплять исходящий документ к РКК входящего документа.

4.10. В случае поступления поручения не по полномочиям ответственное лицо медицинской организации в течение одного рабочего дня отказывает в регистрации входящего документа. В случае если такой документ зарегистрирован, служебная записка (электронный образ) направляется подзадачей автору поручения (резолуции) в течение трех рабочих дней (документ, подлежащий срочному исполнению, - в течение одного рабочего дня) для вынесения повторной резолюции.

4.11. В случае поступления в отдел по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава обращения с резолюцией, утвержденной без использования СЭД «Мотив», инспектор создает РКК обращения, направляет заместителю Министра здравоохранения Челябинской области, курирующему работу с обращениями граждан, для создания поручения в СЭД «Мотив».

V. Работа с ответами на обращение

5.1. Письменные ответы на обращения граждан, подписанные Министром здравоохранения Челябинской области, заместителями Министра здравоохранения Челябинской области, уполномоченными начальниками управлений Минздрава вместе с перепиской направляются в отдел по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава для регистрации.

5.2. Инспектором письменным ответам присваиваются регистрационные номера. Регистрационный номер исходящего письма на обращение гражданина состоит из индекса должностного лица, подписавшего ответ, и регистрационного номера обращения (через дробь).

5.3. Инспектор прикрепляет ответ на обращение к РКК входящего документа.