

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АМУРСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ»
(ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России)

ПРИКАЗ

09.12.2024

№ 220

г. Благовещенск

Об утверждении Регламента
организации инцидент-менеджмента
в ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России

Во исполнение поручения Министра здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 24.10.2024 № 155,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить регламент организации инцидент-менеджмента в ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России в соответствии с приложением к приказу.
2. Заведующей канцелярией ознакомить заинтересованных лиц с приказом под роспись.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на проректора по учебной работе Н.В. Лоскутову.

Ректор



Т.В.Заболотских

«Утверждаю»

Ректор  Т.В. Заболотских

Регламент организации инцидент-менеджмента в ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России

1. Общие положения

1.1. Инцидент-менеджмент – это мониторинг обращений граждан. Основная цель – выявление негативных оценок, жалоб, вопросов и быстрое реагирование на обращения пользователей социальных сетей, обращения граждан, поступающих на электронную почту и на официальный сайт ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Академия, Амурская ГМА).

1.2. Регламент работы с обращениями граждан в рамках инцидент-менеджмента (далее – Регламент) является частью системы управления процессами внутри Академии, направленной на выявление, обработку, анализ инцидентов, оперативное реагирование на них и опубликование ответов на запросы.

Данный регламент устанавливает каналы получения информации, порядок документирования процесса управления инцидентами, правила рассмотрения сообщений граждан, оперативного реагирования на них и опубликования ответов на сообщения, ответственных лиц и сроки ответа.

1.3. Регламент не распространяет действие на обращения граждан, юридических лиц, иных организаций и их должностных лиц (далее – обращения), направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом ответы на сообщения, размещенные согласно Регламенту, не являются ответами на обращения.

Целью рассмотрения сообщений является решение вопроса и оперативное опубликование ответа.

Информация о персональных данных пользователей, направивших сообщения на официальные страницы Академии, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2. Основные понятия и термины

2.1. Официальная страница (аккаунт) в социальных сетях - страница, обеспечивающая передачу сообщения пользователя в адрес Академии, размещенная в социальных сетях (онлайн-платформах) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сети «Интернет»: «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграм», «2GIS», официальный сайт Академии.

2.2. Сообщение - информация, публикация, комментарии пользователей, размещенные на официальной странице (аккаунте).

2.3. Работа с сообщениями - обработка, анализ, проверка сообщений пользователей и ответов на них, организация и проведение мероприятий по реагированию на сообщения, подготовка ответов на сообщение и направление их пользователям или их публикация.

2.4. Публикация - публичное размещение на информационных ресурсах сети «Интернет» информации, переданной для общего пользования.

2.5. Не подлежат обработке и ответу сообщения в случаях наличия в них сведений о намерениях причинить вред другому лицу, нецензурных, либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу, а также членам семьи.

Ответ на сообщение не дается в случае, если текст сообщения не поддается прочтению, и, если текст сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное сообщение направляется в компетентные органы для принятия соответствующих решений.

3. Официальная почта ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России

3.1. Письма, полученные по официальной почте e-mail: AmurSMA@AmurSMA.su, проходят обязательную регистрацию в журнале входящей корреспонденции Академии.

3.2. Ответственное лицо - заведующий канцелярией определяет исполнителя, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении, и направляет исполнителю в срок, одного рабочего дня с момента регистрации в журнале входящей корреспонденции, сообщение по электронной почте для подготовки ответа.

3.3. В срок, не превышающий трех рабочих дней с момента поступления сообщения, ответственный исполнитель проводит обработку сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимает меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготавливает соответствующий ответ и направляет ответ заведующему канцелярией для отправки.

3.4. Ответ должен быть получен и отправлен гражданину в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней (или мотивированный отказ в ответе).

В случае, когда при обработке сообщения, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер, направляется промежуточный ответ с указанием о рассмотрении поступившего обращения согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

4. Обращения на сайте

4.1. Работа с обращениями на официальном сайте происходит в разделе «Обращения граждан». После заполнения и отправления формы обращение автоматически перенаправляется заведующему канцелярией для регистрации.

4.2. Заведующий канцелярией в течение одного рабочего дня производит регистрацию обращения. Определяет исполнителя, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении, и направляет исполнителю в срок, не превышающий трех рабочих часов с момента регистрации в журнале входящей корреспонденции, сообщение по электронной почте для подготовки ответа.

4.3. В срок, не превышающий 7 (семи) рабочих дней с момента поступления сообщения, ответственный исполнитель проводит обработку сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимает меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготавливает соответствующий ответ и направляет ответ ответственному сотруднику канцелярии для дальнейшей отправки.

В случае, когда при обработке сообщения, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер направляется промежуточный ответ с указанием о рассмотрении поступившего обращения согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

4.4. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБОУ ВО Амурская ГМА Минздрава России, направляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации в

соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Ответ заявителю обращения направляется по адресу (электронному или почтовому), указанному при заполнении формы.

5. Городской информационный сервис «Онлайн-платформа «2GIS»»

5.1. Обращения граждан, полученные на онлайн-платформах «2GIS», не требуют регистрации в журнале входящей корреспонденции.

5.2. Ответственное лицо – заведующий канцелярией определяет исполнителя, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении, и направляет исполнителю в срок, 1 (один рабочий день) с момента поступления обращения, сообщение по электронной почте для подготовки ответа.

5.3. В срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента поступления сообщения, ответственный исполнитель проводит обработку сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимает меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготавливает соответствующий ответ и направляет заведующему канцелярией для отправки.

5.4. В случае, когда при обработке сообщения, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер направляется промежуточный ответ с указанием о рассмотрении поступившего обращения согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

6. Социальные сети

6.1. Обращения граждан, поступающие в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграм» информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не требуют регистрации в журнале входящей корреспонденции.

6.2. Ответственное лицо – советник ректора по связям с общественностью в течение 1 (одного) рабочего дня определяет исполнителя, к компетенции которого отнесено решение вопросов, содержащихся в поступившем сообщении, и направляет исполнителю сообщение по электронной почте для подготовки ответа.

6.3. В срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента получения им сообщения, ответственный исполнитель проводит обработку сообщения, в том числе при необходимости и наличии объективных возможностей принимает меры оперативного реагирования на проблемы (вопросы), обозначенные в сообщении, подготавливает соответствующий ответ и направляет ответственному лицу для публикации ответа (размещение в личном кабинете).

6.4. Ответы на сообщения пользователей, опубликованные в комментариях к публикациям официальной страницы (аккаунта), подлежат публичному размещению в открытом доступе.

6.5. В случае, когда при обработке сообщения, отсутствует возможность оперативного решения, принятия соответствующих мер и подготовки ответа, имеется необходимость в истребовании дополнительных документов и информации, в том числе носящих конфиденциальный характер направляется промежуточный ответ с указанием о рассмотрении поступившего обращения согласно нормам и срокам, установленным положениями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

7. Контроль и ответственность

Руководители и сотрудники структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение сообщений, поступающих через официальные страницы (аккаунты) Академии.