

Приказ Департамента здравоохранения г.
Москвы от 16.10.2013 N 979

"Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в государственной информационной системе города Москвы "Наш город. Программа развития Москвы" (вместе со "Списком лиц, ответственных за рассмотрение, подготовку ответов на обращения и утверждение публикуемой информации на обращения граждан на Портале")

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ПРИКАЗ
от 16 октября 2013 г. N 979

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ ГОРОДА МОСКВЫ
"НАШ ГОРОД. ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ МОСКВЫ"**

В целях обеспечения информационного взаимодействия подразделений Департамента здравоохранения города Москвы (далее - ДЗМ) по вопросам размещения информации в государственной информационной системе города Москвы "Наш город. Программа развития Москвы" при работе с обращениями граждан, в соответствии с [постановлением](#) Правительства Москвы от 15 апреля 2013 года N 234-ПП "Об интерактивном взаимодействии органов исполнительной власти города Москвы с населением города Москвы", [распоряжением](#) заместителя Мэра Москвы - руководителя Аппарата Мэра и Правительства Москвы от 12 октября 2012 года N 61-РР "Об утверждении регламента обработки и публикации информации на порталах Правительства Москвы", [постановлением](#) Правительства Москвы от 14 августа 2013 года N 535-ПП "Об утверждении Положения о премировании руководителей органов исполнительной власти города Москвы, ответственных за организацию подготовки и передачи ответов на сообщения пользователей порталов Правительства Москвы "Наш город", "Дороги Москвы", "Портал управления многоквартирными домами" приказываю:

1. Утвердить [Регламент](#) работы с обращениями граждан в государственной информационной системе города Москвы "Наш город. Программа развития Москвы" (далее - Регламент) в личном кабинете Общегородской системы обработки электронных сообщений жителей города Москвы в области городского хозяйства (далее - Портал) (приложение 1).

2. Утвердить [список](#) лиц, ответственных за рассмотрение, подготовку ответов на обращения граждан и утверждение публикуемой информации на Портале (приложение 2).

3. Функции по техническому сопровождению работы с обращениями граждан на Портале возложить на ГКУЗ ИАЦ ДЗМ.

4. Возложить на должностных лиц, осуществляющих рассмотрение, обработку, подготовку и утверждение публикуемой информации, персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего приказа в соответствии с [постановлением](#) Правительства Москвы от 14 августа 2013 года N 535-ПП "Об утверждении Положения о премировании руководителей органов исполнительной власти города Москвы, ответственных за организацию подготовки и передачи ответов на сообщения пользователей порталов Правительства Москвы "Наш город", "Дороги Москвы", "Портал управления многоквартирными домами".

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
руководителя Департамента
здравоохранения города Москвы
Н.Ф. Плавун

Приложение 1
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 16 октября 2013 г. N 979

РЕГЛАМЕНТ

РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ ГОРОДА МОСКВЫ "НАШ ГОРОД. ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ МОСКВЫ"

Общие положения

Настоящий Регламент определяет процедуру рассмотрения, обработки, подготовки, утверждения и размещения публикуемой информации на Портале.

Модератором Портала является структурное подразделение Государственного казенного учреждения города Москвы "Московский центр "Открытое правительство", выполняющее функции единой редакции Портала (далее - Единая редакция) в соответствии с Едиными правилами модерации.

Понятия, используемые в настоящем Регламенте

Информация - совокупность сообщений, направляемых пользователями на Портал, и ответов на них ответственных лиц, утвержденных [приложением 2](#) к настоящему приказу.

Обработка информации - анализ, проверка сообщений пользователей Портала и ответов на них, а также подготовка и передача на Портал ответов ответственного лица.

Пользователи Портала - неопределенный круг лиц, прошедших процедуру регистрации на Портале либо использующих учетные записи социальных сетей.

Сообщение пользователя Портала - текстовый комментарий, в том числе с фотографией, направленный пользователем на Портал.

Публикация информации - размещение на Портале информации, переданной пользователями Портала и ДЗМ, для общего доступа.

Ответ - текстовый комментарий, подготовленный и направленный на Портал ответственным лицом.

Личный кабинет - персональный раздел Портала, доступ к которому осуществляется с использованием логина и пароля, предоставляющий возможности для работы с информацией, размещенной для рассмотрения и утверждения на Портале.

Ответственные лица - сотрудники, осуществляющие рассмотрение, обработку, подготовку, утверждение ответов и размещение публикуемой информации в соответствии с [приложением 2](#) к настоящему приказу.

Контрольный орган - должностные лица, осуществляющие рассмотрение, обработку, подготовку и утверждение публикуемой информации в случае опровержения существования проблемы ответственными лицами, а также при неоднократном несогласии пользователя Портала с полученным официальным ответом.

Сроки и процедура рассмотрения, утверждения, подготовки и передачи публикуемой информации

1. Направленное на Портал сообщение пользователя поступает в личный кабинет Единой редакции.
 2. По итогам обработки поступившего сообщения Единая редакция может принять следующие решения:
 - 2.1. О публикации сообщения на Портале.
 - 2.2. Об отклонении сообщения пользователя.
 3. В случае принятия решения о публикации сообщения оно подлежит обязательной публикации и поступает в личный кабинет ответственного лица ГКУ ДЗ АО для подготовки ответа.
 4. В случае принятия решения модератором об отклонении сообщения по адресу электронной почты пользователя Портала автоматически направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием соответствующего пункта Единых правил модерации.
 5. Ответственное лицо, получившее сообщение пользователя Портала в личный кабинет, в течение восьми рабочих дней готовит ответ.
 - 5.1. Подготовленный ответственным лицом ответ направляется в личный кабинет Единой редакции для обработки.
 - 5.2. В случае принятия решения о публикации ответа на Портале он подлежит обязательной публикации.
 - 5.3. В случае принятия решения о направлении ответа на доработку он направляется ответственному
-

лицу ГКУ ДЗ АО на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

5.4. Ответственное лицо исправляет указанные недочеты и повторно направляет ответ в личный кабинет Единой редакции для обработки до тех пор, пока ответ не будет соответствовать Единым правилам модерации.

6. Если пользователь Портала дважды опровергает подготовленный ответ с категорией "Проблема решена" или ответственное лицо при ответе выбирает категорию "Опровержение проблемы" (то есть считает, что сообщение пользователя не соответствует реальному положению вещей), сообщение направляется в личный кабинет контрольного органа для доработки.

7. Контрольный орган, получивший сообщение пользователя, в течение восьми рабочих дней готовит ответ на него.

7.1. Подготовленный контрольным органом ответ направляется в личный кабинет Единой редакции для обработки.

7.2. В случае принятия решения о публикации ответа на Портале он подлежит обязательной публикации.

7.3. В случае принятия решения о направлении ответа на доработку он направляется в контрольный орган на доработку с указанием замечаний, требующих доработки.

7.4. Контрольный орган исправляет указанные недочеты и снова направляет ответ в личный кабинет Единой редакции для обработки до тех пор, пока ответ не будет соответствовать Единым правилам модерации.

8. Установленный срок процедуры рассмотрения органом исполнительной власти города Москвы обращений граждан на Портале (в том числе и с учетом доработок) и публикации официального ответа не превышает восьми рабочих дней.

9. В праздничные дни, когда совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки ответа может быть увеличена на срок не более чем до 72 часов.

10. Все участники процедуры рассмотрения, обработки, подготовки, утверждения и размещения публикуемой информации несут персональную ответственность за соблюдение установленных сроков ответов на обращения граждан, а также за соблюдение конфиденциальности при работе в личном кабинете на Портале.

Приложение 2
к приказу Департамента
здравоохранения города Москвы
от 16 октября 2013 г. N 979

**СПИСОК
ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАССМОТРЕНИЕ, ПОДГОТОВКУ ОТВЕТОВ
НА ОБРАЩЕНИЯ И УТВЕРЖДЕНИЕ ПУБЛИКУЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ
НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН НА ПОРТАЛЕ**

Орган исполнительной власти	ФИО	Должность	Телефон	Адрес электронной почты	Проблемные темы	Роль пользователя
Департамент здравоохранения города Москвы	А.И. Хрипун	Заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-00-64	Khripunal@rambler.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население)	Контрольный орган (утверждение)
	М.Л. Стешенко	Главный специалист отдела амбулаторно-поликлинической помощи Управления организации медицинской помощи Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-93-23	Steshenko.ml@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
					Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (взрослое население)	
	М.В. Тамаркин	Специалист 1 категории отдела стационарной и специализированной медицинской помощи Управления организации медицинской помощи Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-50-32	Tamarkin.mb@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
					Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (взрослое население)	

А.С. Мозалев	Главный специалист отдела стационарной и специализированной медицинской помощи Управления организации медицинской помощи Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-87-59	Mozalev.as@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу-стоматологу (взрослое население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
С.В. Шилкина	Главный специалист Управления по работе с административными округами Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-83-01	Shilkina.sv@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население) Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (взрослое население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
Т.В. Красилина	Заместитель начальника отдела контроля реализации программ развития здравоохранения в административных округах Управления по работе с административными округами Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-83-01	Krasilina.tv@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население) Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (взрослое население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
Е.И. Скляр	Начальник отдела контроля реализации программ развития здравоохранения в административных	8-499-251-83-01	Sklyar.ei@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации

	округах Управления по работе с административными округами Департамента здравоохранения города Москвы				Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (взрослое население)	информации
А.Ю. Абрамов	Первый заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-83-00	Abramov.au@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие льготного лекарственного средства	Контрольный орган (утверждение)	
				Нарушение регламентного срока ожидания лекарственного препарата		
Ю.Н. Новикова	Заместитель начальника Управления фармации Департамента здравоохранения города Москвы	8-495-962-17-09	Novikova.yun@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие льготного лекарственного средства	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации	
				Нарушение регламентного срока ожидания лекарственного препарата		
В.С. Яшкова	Начальник отдела контроля за лекарственным обеспечением отдельных категорий граждан, имеющих право на государственную социальную помощь? Управления фармации Департамента здравоохранения города Москвы	8-495-962-17-09	yashkova.vs@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие льготного лекарственного средства	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации	
				Нарушение регламентного срока ожидания лекарственного препарата		

	Е.В. Стольникова	Начальник организационно- фармацевтического отдела Управления фармации Департамента здравоохранения города Москвы	8-495-962-17-09	stolnikova.ev@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие льготного лекарственного средства	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
					Нарушение регламентного срока ожидания лекарственного препарата	
	А.В. Боровиков	Начальник отдела контроля за лекарственным обеспечением стационарных ЛПУ Управления фармации Департамента здравоохранения города Москвы	8-495-962-17-09	Borovikov.av@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие льготного лекарственного средства	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
	Н.Ф. Плавунов	Первый заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-83-00	mosgorzdravfin@ya.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (детское население)	Контрольный орган (утверждение)
					Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (детское и взрослое население)	
					Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни врачом	

					Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни медсестрой	
И.И. Калиновская	Начальник Управления организации медицинской помощи матерям и детям Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-49-23	Kalinovskaya.ii@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи на прием к врачу (детское население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации	
				Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (детское население)		Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа
				Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни врачом		
				Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни медсестрой		
Л.И. Ивахина	Заместитель начальника Управления организации медицинской помощи детям и матерям	8-499-251-49-23	Ivahina.li@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (детское население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации	

		Департамента здравоохранения города Москвы			Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (детское население)	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа
					Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни врачом	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа
					Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни медсестрой	
	Н.В. Головкина	Начальник отдела организации медицинской помощи матерям Управления организации медицинской помощи детям и матерям Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-49-23	Golovkina.nv@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (детское население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации
					Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (детское население)	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа
					Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни врачом	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа

					Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни медсестрой	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа
Е.В. Сумарокова	Главный специалист Управления организации медицинской помощи детям и матерям Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-49-23	Sumarokova.ev@head.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу (детское население)	Рассмотрение обращений, обработка, подготовка публикуемой информации	
				Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи (детское население)	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа	
				Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни врачом	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа	
				Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни медсестрой	Получатель информации при необходимости и технической возможности подготавливает информацию для ответа	
В.М. Наренков	Заместитель начальника Управления по работе с административными округами	8-499-251-83-01	Narenkov.vm@head.mosgorzdrav.ru	Нарушение сроков прибытия бригады неотложной медицинской помощи	Получатель информации	

	Департамента здравоохранения города Москвы				Отсутствие возможности записи к врачу (взрослое население)	
О.В. Папоудин	Заместитель руководителя Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-32-73	upskr@gmail.com		Неисправность / недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан	Контрольный орган (утверждение)
Т.А. Быкова	Главный специалист Управления строительства и капитального ремонта Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-32-73	Bykova.ta@head.mosgorzdrav.ru		Неисправность / недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан	Ответственный за подготовку ответа (рассмотрение обращений, подготовка ответа, утверждение публикуемой информации)
О.Н. Блохина	Ведущий специалист Управления строительства и капитального ремонта Департамента здравоохранения города Москвы	8-499-251-32-73	Bloхина.on@head.mosgorzdrav.ru		Неисправность / недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан	Ответственный за подготовку ответа (рассмотрение обращений, подготовка ответа, утверждение публикуемой информации)

**СПИСОК
ЛИЦ ГКУ ДЗ АО, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАССМОТРЕНИЕ, ПОДГОТОВКУ
ОТВЕТА И УТВЕРЖДЕНИЕ ПУБЛИКУЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ НА ОБРАЩЕНИЯ
ГРАЖДАН НА ПОРТАЛЕ**

Дирекции по обеспечению деятельности государственных учреждений	ЦАО – К.М. Петросян	Директор дирекции по обеспечению деятельности государственных учреждений	ЦАО – 8-495-959-38-86	ЦАО – info@cao.mosgorzdrav.ru	Отсутствие возможности записи к врачу	Ответственные за подготовку ответа (рассмотрение обращений, утверждение публикуемой информации)
	САО – Н.В. Верткина		САО – 8-495-946-11-11	САО – info@sao.mosgorzdrav.ru	Нарушение сроков	

здравоохранения административных округов города Москвы	СВАО - О.В. Гриднев	здравоохранения административного округа города Москвы	СВАО - 8-495-610-31-04	СВАО - info@svao.mosgorzdrav.ru	прибытия бригады неотложной медицинской помощи	подготовка ответа, утверждение публикуемой информации)
	ВАО - В.Н. Галкин		ВАО - 8-495-368-72-69	ВАО - info@vao.mosgorzdrav.ru	Отсутствие льготного лекарственного средства	
	ЮВАО - О.В. Черняховский		ЮВАО - 8-499-177-22-00	ЮВАО - info@uvao.mosgorzdrav.ru	Нарушение регламентного срока ожидания лекарственного препарата	
	ЮАО - А.В. Белостоцкий		ЮАО - 8-495-318-00-11	ЮАО - info@uao.mosgorzdrav.ru	Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни врачом	
	ЮЗАО - Э.М. Шпилянский		ЮЗАО - 8-499-124-45-47	ЮЗАО - info@uzao.mosgorzdrav.ru	Нарушение сроков проведения профилактических осмотров детей первого месяца жизни медсестрой	
	ЗАО - Б.Г. Завьялов		ЗАО - 8-495-435-03-97	ЗАО - info@zao.mosgorzdrav.ru	Неисправность/ недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан	
	СЗАО - М.А. Лысенко		СЗАО - 8-499-943-35-95	СЗАО - info@szao.mosgorzdrav.ru		
	ЗелАО - И.Я. Голоусиков		ЗелАО - 8-499-735-64-29	ЗелАО - info@zelao.mosgorzdrav.ru		
ТиНАО - С.Ю. Яроцкий	ТиНАО - 8-495-716-93-01	ТиНАО - info@tnao.mosgorzdrav.ru				