

Отчет о принятых организационных и административных мерах, направленных на улучшение качества работы с обращениями граждан.

Функции по организации работы с обращениями граждан в Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения возложены на Управление делами, которое осуществляет контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководство структурных подразделений.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения в 2014 году проведена следующая работа:

- выделены дополнительные штатные единицы в Отдел по работе с обращениями граждан и контролю исполнения документов Управления делами, а также в профильные Управления, занимающиеся рассмотрением обращений граждан;

- на официальном сайте Росздравнадзора в разделе «Обращения граждан» размещены информационный ресурс «Личный кабинет»; онлайн анкета для оценки качества ответа на обращение гражданина, поступившего в Росздравнадзор, а также публикуются ежемесячные, квартальные и годовые обзоры обращений граждан;

- завершена работа по модернизации раздела «Обращения граждан» автоматизированной информационной системы «АИС Росздравнадзора» по работе с обращениями граждан, в том числе по созданию Электронной карты учета устных обращений граждан;

- отлажена система двустороннего обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями граждан и организаций с использованием системы межведомственного электронного документооборота;

- реализована практика служебных проверок по вопросам качества организации работы с обращениями граждан и знанию законодательства Российской Федерации в этой области в подведомственных Росздравнадзору структурах;

- начата работа по организации личного приема граждан в режиме видеосвязи уполномоченными лицами центрального аппарата Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;

- усовершенствован процесс получения и анализа отчетных данных о результативности работы с обращениями граждан в территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации.