Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б.Блохина

УТВЕРЖДАЮ
И.о.директора ГАУДПО «Уральский институт управления здравоохранением им. А.Б.Блохина»
_____ Д.О. Михайлова
_____ 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре анализа обращений граждан
06.05.2022 № 2-УИОГ
Екатеринбург

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о Центре анализа обращений граждан (далее – Положение) регулирует деятельность Центра анализа обращений граждан, определяет его структуру, задачи, функции, ответственность и порядок взаимодействия Центра анализа обращений граждан (далее – ЦАОГ) с Министерством здравоохранения Свердловской области, другими лечебными учреждениями, подведомственными Министерству здравоохранения Свердловской области, структурными подразделениями государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Уральский институт управления здравоохранением имени А.Б. Блохина» (далее - Институт).

1.2. В своей деятельности ЦАОГ руководствуется: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства российской Федерации от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных слуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения», иными действующими нормативными актами Российской Федерации и Свердловской области, касающимися деятельности Института, уставом Института, настоящим Положением, иными локальными нормативными актами, касающимися его деятельности.

1.2. ЦАОГ создан и осуществляет свою деятельность в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 25.04.2022 № 877-п «Об организации работы Центра анализа обращений граждан» (далее – приказ МЗ СО от 25.04.2022 № 877-п).

1.3. Деятельность ЦАОГ направлена на реализацию следующих целей и задач:

1) повышение качества взаимодействия граждан и организаций с Министерством здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство, МЗ СО), подведомственными ему медицинскими организациями, при направлении обращений и сообщений;

2) формирование и представление аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

3) формирование аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и юридических лиц в целях дальнейшей подготовки и направления в отделы Министерства для принятия управленческих решений.

1.4. Структура и штатная численность ЦАОГ утверждены приказом директора Института с учетом требований, установленных приказом МЗ СО от 25.04.2022 № 877-п.

В состав ЦАОГ входят руководитель – начальник ЦАОГ, заместитель начальника, главные специалисты, специалисты, операторы.

1.5. ЦАОГ находится в ведении Института и создано как его самостоятельное структурное подразделение.

Отдел контроля качества и стандартизации Министерства осуществляет координацию работы и методическое руководство ЦАОГ.

1.6. ЦАОГ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими участниками деятельности по обработке жалоб заявителей: Министерством, государственным автономным учреждением здравоохранения Свердловской области «Центр цифровой трансформации здравоохранения», медицинскими учреждениями Свердловской области и иными юридическими лицами.

1.7. ЦАОГ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с иными подразделениями Института для выполнения функций и реализации поставленных задач, отнесенных к компетенции ЦАОГ.

1.8. Для обеспечения деятельности ЦАОГ предоставляется отдельное помещение (кабинет или кабинеты) в рамках осуществления деятельности ЦАОГ.

1.9. Рабочие места сотрудников оснащаются организационной техникой и персональными компьютерами с программным обеспечением.

Каждый сотрудник ЦАОГ владеет функционалом, указанным в пункте 2.18 настоящего Положения.

Работа в ЦАОГ для сотрудников может являться основной, а также может быть работой по совместительству (внешнее, внутреннее), может осуществляться путем совмещения профессий (должностей),

Работа в ЦАОГ может выполняться дистанционно (удаленно) с соблюдением требований, установленных трудовым законодательством. На дистанционных работников в период выполнения ими трудовой функции дистанционно распространяется действие трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права, с учетом особенностей, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

1.10. Работники ЦАОГ принимаются на работу на основании приказа директора Института в установленном трудовым законодательством порядке по представлению начальника ЦАОГ, согласованного с начальником отдела контроля качества и стандартизации Министерства, главным бухгалтером Института.

1.11. Руководство ЦАОГ осуществляет руководитель - начальник ЦАОГ, который назначается и освобождается от должности приказом директора Института по согласованию с заместителем Министра здравоохранения Свердловской области.

1.12. Начальник ЦАОГ должен иметь высшее профессиональное образование (специалитет, магистратура по направлению: медицина, социология, психология, экономика, юриспруденция, педагогика, либо с иным направлением) и стаж руководящей работы не менее 5 лет в области здравоохранения.

Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки в области государственного и муниципального управления, менеджмента и экономики.

Начальник ЦАОГ:

1) осуществляет непосредственное руководство ЦАОГ, организует его работу и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на ЦАОГ полномочий, а также за состояние исполнительской дисциплины в ЦАОГ;

2) обеспечивает рассмотрение поступивших в Институт проектов документов, а также подготовку заключений (ответов) на них по вопросам, входящим в компетенцию ЦАОГ;

3) организует качественное выполнение в установленные сроки поручений руководства по вопросам, входящим в компетенцию ЦАОГ;

4) участвует в установленном порядке в совещаниях, проводимых директором Института и его заместителями по вопросам, входящим в компетенцию ЦАОГ;

5) представляет в установленном порядке директору Института предложения о структуре и штатном расписании ЦАОГ в пределах, установленных численности и фонда оплаты труда;

6) представляет предложения директору Института по вопросам, входящим в компетенцию ЦАОГ, в том числе в части соответствия требованиям и приоритетам внедрения в процессы деятельности Института современных информационно-коммуникационных технологий и средств их обеспечения;

7) распределяет обязанности между работниками ЦАОГ;

8) в срок не позднее 25 числа текущего месяца разрабатывает график работы специалистов ЦАОГ на следующий месяц для ознакомления сотрудников;

9) в соответствии с установленным в Институте порядком делопроизводства визирует проекты организационно-распорядительных документов и служебных писем;

10) представляет в установленном порядке и в соответствии с приказом МЗ СО от 25.04.2022 № 877-п предложения директору Института о назначении на должность работников ЦАОГ, согласованные с начальником отдела контроля качества и стандартизации Министерства, главным бухгалтером Института;

11) представляет в установленном порядке предложения директору Института об освобождении от должности, о временном исполнении обязанностей, о повышении квалификации, поощрении работников ЦАОГ и наложении на них дисциплинарных взысканий;

12) организует и обеспечивает обучение вновь принятых сотрудников ЦАОГ принципам работы с обращениями и сообщениями граждан, поступающими через различные информационные системы;

13) осуществляет методическую поддержку в текущей работе, ответы на вопросы сотрудников;

14) обеспечивает разработку алгоритмов рассмотрения обращений и сообщений граждан для подведомственных Министерству медицинских организаций и их согласование с начальниками соответствующих отделов Министерства;

15) обеспечивает обработку и координацию поступающих обращений и сообщений граждан;

16) обеспечивает мониторинг сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан;

17) обеспечивает представление сводных отчетов по работе с обращениями граждан по установленной форме и в установленные сроки начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области;

18) обеспечивает представление главному специалисту отдела контроля качества и стандартизации МЗ СО в установленные сроки отчета об объемах выполненных работ каждым работником ЦАОГ;

19) обеспечивает регистрацию в Системе обращений граждан ответов медицинских организаций, поступающих в ЦАОГ, на переадресованные МЗ СО обращения граждан;

20) обеспечивает представление аналитической справки по работе с обращениями (сообщениями) граждан начальникам отделов МЗ СО по компетенции в установленные сроки;

21) принимает меры по обеспечению необходимых условий рабочей деятельности ЦАОГ;

22) осуществляет контроль соблюдения работниками ЦАОГ основ делового обращения, правил деловой переписки;

23) осуществляет иные полномочия, предусмотренные настоящим Положением, поручениями директора Института.

1.12.2. В случае временного отсутствия начальника ЦАОГ его обязанности исполняет заместитель начальника ЦАОГ, или иной работник, назначенный в

установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.13. На должность заместителя начальника ЦАОГ назначается лицо, имеющее высшее образование (специалитет, магистратура, бакалавриат по направлению: медицина, социология, психология, экономика, юриспруденция, педагогика, либо с иным направлением), и стаж руководящей работы не менее 3 лет в области здравоохранения.

1.13.1. Заместитель начальника ЦАОГ:

1) осуществляет контроль регистрации в системе «Обращения граждан» (далее – СОГ) ответов медицинских организаций, поступающих в ЦАОГ, на переадресованные Министерством обращения граждан;

2) курирует разработку и направление по согласованию с начальниками соответствующих отделов Министерства шаблонных ответов гражданам при рассмотрении при рассмотрении обращений и сообщений граждан, поступающих через Платформу обратной связи (далее - ПОС), системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ;

3) курирует мониторинг сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

4) курирует рассмотрение обращений, направленных в Министерство, подготовку и направление запросов в подведомственные Министерству медицинские организации в соответствии законом, подготовку проектов ответов гражданам на основании полученной из медицинских организаций информации, направление проектов ответов гражданам в Министерство в течение 2-х рабочих дней с момента получения информации от медицинской организации;

5) курирует разработку алгоритмов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступающих через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент» для подведомственных Министерству медицинских организаций и их согласование с начальниками соответствующих отделов Министерства;

6) курирует проведение анализа результатов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ и ответов на обращения граждан, переадресованных на рассмотрение в подведомственные Министерству медицинские организации;

7) контролирует представление начальнику ЦАОГ сводного отчета по работе с обращениями граждан в соответствии с установленной формой и в установленные сроки;

8) контролирует представление начальнику ЦАОГ аналитической справки по работе с обращениями (сообщениями) граждан для начальников отделов МЗ СО по компетенции в ежеквартальном режиме, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

9) выполняет поручения директора Института, начальника ЦАОГ.

1.13.2. В период отсутствия заместителя начальника, его обязанности исполняет работник, назначенный приказом руководителя Института, который приобретает соответствующие права и несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей

1.14. На должность главного специалиста назначается лицо, имеющее высшее образование (специалитет, магистратура, бакалавриат по направлению: медицина, социология, психология, экономика, юриспруденция, педагогика, либо с иным направлением, при наличии опыта работы в учреждениях здравоохранения не менее 1 года.

1.14.1. Главные специалисты должны обладать профессиональными навыками работы со служебными документами, работы с внутренними и периферийными устройствами компьютера, информационно-коммуникационными сетями (в том числе с сетью Интернет), в операционной системе, в текстовом редакторе, с электронными таблицами, с базами данных; управления электронной почтой; подготовки презентаций,

использования графических объектов в электронных документах; адаптации к изменениям ситуации и применения новых подходов к решению возникающих задач; работы со служебными документами; своевременного выявления и разрешения проблемных ситуаций, которые могут привести к конфликту интересов.

1.14.2. Функционал главных специалистов включает следующие основные направления:

1) координация поступающих обращений и сообщений граждан через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ;

2) регистрация в СОГ ответов медицинских организаций, поступающих в ЦАОГ, на переадресованные МЗ СО обращения граждан;

3) разработка и направление по согласованию с начальниками соответствующих отделов МЗ СО шаблонных ответов гражданам при рассмотрении при рассмотрении обращений и сообщений граждан, поступающих через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ;

4) мониторинг сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

5) рассмотрение обращений, направленных в Министерство, подготовку и направление запросов в подведомственные Министерству медицинские организации в соответствии законом, подготовку проектов ответов гражданам на основании полученной из медицинских организаций информации, направление проектов ответов гражданам в Министерство в течение 2-х рабочих дней с момента получения информации от медицинской организации;

6) разработка алгоритмов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступающих через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент» для подведомственных Министерству медицинских организаций и их согласование с начальниками соответствующих отделов Министерства;

7) анализ результатов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ и ответов на обращения граждан, переадресованных на рассмотрение в подведомственные Министерству медицинские организации;

8) представление начальнику ЦАОГ сводных отчетов по работе с обращениями граждан в соответствии с установленной формой и в установленные сроки;

9) представление начальнику ЦАОГ аналитических справок по работе с обращениями (сообщениями) граждан для начальников отделов МЗ СО по компетенции в ежеквартальном режиме, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

10) выполнение поручений директора Института, начальника ЦАОГ.

1.14.3. В период отсутствия главного специалиста, его обязанности исполняет работник, назначенный приказом руководителя Института, который приобретает соответствующие права и несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.15. На должность специалиста ЦАОГ принимаются лица с образованием, любым из нижеперечисленного:

- средне-профессиональное (по направлению: медицина, социология, психология, экономика, юриспруденция, педагогика);
- высшее (специалитет, магистратура, бакалавриат);
- с иным уровнем образования, если у кандидата на должность имеется опыт работы в учреждениях здравоохранения не менее 1 года.

Специалисты ЦАОГ должны обладать знаниями и умениями, необходимыми для проведения работ по координации обращений и сообщений граждан.

1.15.1. Функционал специалистов ЦАОГ состоит из следующих основных направлений:

- координация поступающих обращений и сообщений граждан через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

- разработка и направление шаблонных ответов гражданам при рассмотрении обращений и сообщений граждан, поступающих через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

- мониторинг сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

- осуществлять анализ результатов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ и ответов на обращения граждан, переадресованных на рассмотрение в подведомственные Министерству медицинские организации;

- рассмотрение обращений, направленных в МЗ СО, подготовку и направление запросов в подведомственные Министерству медицинские организации в соответствии законом, подготовку проектов ответов гражданам на основании полученной из медицинских организаций информации, направление проектов ответов гражданам в Министерство в течение 2-х рабочих дней с момента получения информации от медицинской организации

- хранение в течение 5 лет ответов на обращения граждан, переадресованных на рассмотрение в подведомственные Министерству медицинские организации в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ;

- представление начальнику ЦАОГ сводных отчетов по работе с обращениями и сообщениями граждан по установленной форме в установленные сроки;

- самостоятельное занесение в соответствующие отчетные таблицы данных по фактически отработанным заданиям за смену.

1.15.2. В период отсутствия специалиста его обязанности исполняет работник, назначенный приказом директора Института, который приобретает соответствующие права и несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.16. Операторами ЦОАГ принимаются лица, соответствующие следующим требованиям к образованию и обучению: образовательные программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена, программы подготовки служащих. Основные программы профессионального обучения - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих, повышение квалификации служащих. Дополнительные профессиональные программы для служащих. Требования к опыту практической работы: отсутствуют.

1.16.1. Операторы ЦАОГ должны обладать знаниями и умениями, необходимыми для проведения работ по координации обращений и сообщений граждан.

1.16.2. Функционал операторов состоит из следующих основных направлений:

1) координация поступающих обращений и сообщений граждан через ПОС, системы «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

2) направление шаблонных ответов гражданам при рассмотрении обращений и сообщений граждан, поступающих через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

3) мониторинг сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент»;

4) регистрация в СОГ (в случае необходимости и по поручению начальника ЦАОГ) ответов медицинских организаций, поступающих в ЦАОГ, на переадресованные Министерством обращения граждан;

5) самостоятельное внесение в соответствующие отчетные таблицы данные по фактически отработанным заданиям за смену;

6) выполнение поручений директора Института, начальника ЦАОГ.

1.16.3. В период отсутствия оператора его обязанности исполняет работник, назначенный приказом директора Института, который приобретает соответствующие

права и несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.17. Распределение обязанностей между работниками ЦАОГ осуществляется в соответствии с должностными инструкциями, трудовым договором, настоящим Положением, приказами и распоряжениями директора Института.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ и ФУНКЦИИ

2.1. ЦАОГ с целью повышения качества взаимодействия граждан и организаций с Министерством и подведомственными ему медицинскими организациями осуществляет координацию обращений и сообщений, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ, перенаправление их по принадлежности, подготовку шаблонных ответов.

2.2. Осуществляет формирование и представление аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц.

2.3. Осуществляет формирование аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и юридических лиц в целях дальнейшей подготовки и направления в отделы Министерства для принятия управленческих решений.

2.4. Осуществляет постоянный мониторинг исполнения сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ.

2.5. Разрабатывает алгоритмы рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступающих через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ.

2.6. Обеспечивает регистрацию в СОГ ответов медицинских организаций, поступающих в ЦАОГ, на переадресованные МЗ СО обращения граждан.

2.7. Осуществляет взаимодействие с Министерством по вопросу получения, рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, поступающие в МЗ СО иными способами.

2.8. Осуществляет подготовку в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменных проектов ответов на обращения граждан, поступающие в МЗ СО.

2.9. Проводит анализ результатов рассмотрения обращений и сообщений граждан, поступивших через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ, поступающих в МЗ СО иными способами.

2.10. По поручению начальника отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области обеспечивает представление отчета по обращениям и сообщениям граждан, поступившим через ПОС, систему «ОНФ.Помощь», «Инцидент-менеджмент», СОГ, по направляемой форме.

2.11. Обеспечивает представление аналитической справки по работе с обращениями (сообщениями) граждан начальникам отделов МЗ СО по компетенции в ежеквартальном режиме, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

2.12. Обеспечивает представление сводного отчета по всем направлениям деятельности ЦАОГ начальнику отдела контроля качества и стандартизации МЗ СО в ежеквартальном режиме не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

2.13. Обеспечивает представление отчета об объемах выполненных работ каждым работником ЦАОГ главному специалисту отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области в установленные сроки.

3. ПРАВА ЦАОГ

Для реализации поставленных целей и выполнения задач сотрудники ЦАОГ вправе:

3.1. Осуществлять взаимодействие с сотрудниками медицинских организаций, подведомственными Министерству здравоохранения Свердловской области, в рамках рассмотрения обращений граждан.

3.2. Запрашивать в подведомственных Министерству медицинских организациях информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения граждан.

3.3. При необходимости осуществлять взаимодействие с заявителями путем телефонной связи.

3.4. Осуществлять в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» работу с обращениями граждан, включающую в себя ознакомление с персональными данными заявителей, рассмотрение обращений граждан, подготовку запросов в медицинские организации, подготовку проектов ответов на обращения граждан.

3.5. Представительствовать в установленном порядке от имени учреждения по вопросам, относящимся к компетенции ЦАОГ, во взаимоотношениях с государственными и муниципальными органами, а также другими предприятиями, организациями, учреждениями, в том числе со службами занятости.

3.6. Давать разъяснения, рекомендации и указания по вопросам, входящим в компетенцию ЦАОГ.

3.7. Проводить совещания и участвовать в совещаниях, проводимых в Институте по кадровым вопросам.

3.8. Принимать меры при обнаружении нарушений трудового законодательства в учреждении и докладывать об этих нарушениях директору Института для привлечения виновных к ответственности.

3.9. Начальник ЦАОГ визирует все документы, связанные с деятельностью ЦАОГ: планы, отчеты по отделу, заявления работников отдела, табеля учета рабочего времени ЦАОГ, документы при осуществлении закупок для нужд ЦАОГ в соответствии с Регламентом об организации деятельности по осуществлению закупок, утвержденного приказом директора Института, пр.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на ЦАОГ задач и функций несет руководитель – начальник ЦАОГ.

4.1.1. На руководителя ЦАОГ возлагается персональная ответственность за:

- организацию деятельности ЦАОГ по выполнению задач и функций, возложенных на ЦАОГ;
- организацию в ЦАОГ оперативной и качественной подготовки и исполнения документов, ведение делопроизводства в соответствии с действующими правилами и инструкциями;
- соблюдение сотрудниками ЦАОГ трудового распорядка, а также трудовой и производственной дисциплины;
- обеспечение сохранности имущества, находящегося в ЦАОГ, и соблюдение правил пожарной безопасности;
- соответствие действующему законодательству визируемых (подписываемых) им проектов писем, инструкций, актов, положений, и других документов;
- составления, утверждения и предоставления недостоверной отчетности;
- несвоевременного, а также некачественного исполнения документов и поручений руководства Института;
- допущения использования информации сотрудниками ЦАОГ в не служебных целях.

4.2. Работники ЦАОГ несут персональную ответственность за:

1) неразглашение персональных данных заявителей;

2) соблюдение сроков рассмотрения, координации и подготовки проектов ответов на обращения граждан;

3) нарушение срока исполнения поручений;

4) соблюдение и строгое выполнение установленного графика работы;

5) сохранность офисной техники в работоспособном исправном состоянии;

6) правильность оформляемых ими документов, их соответствие законодательству Российской Федерации в пределах должностных инструкций, обязанностей, определенных трудовым договором.

4.3. Работники ЦАОГ могут быть привлечены к дисциплинарной, материальной, административной, уголовной ответственности в случае и в порядке, предусмотренных законодательством.

4.4. Порядок привлечения к дисциплинарной ответственности предусмотрен трудовым законодательством, Правилами внутреннего трудового распорядка.

4.5. Формы и виды ответственности работников ЦАОГ устанавливаются в соответствии с действующим законодательством, регулирующим сферу деятельности, и устанавливается в соответствии с их должностными инструкциями.

4.6. Положение вступает в силу с даты утверждения структуры и штатного расписания Института в новом формате с учетом изменений.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАЗРАБОТАНО:

Начальник ЦАОГ _____ О.В. Бирючинская

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела _____ Л.А. Солоницына

Начальник отдела кадров _____ С.И. Сорочинская