

Министерство здравоохранения Свердловской области
государственное автономное учреждение здравоохранения
Свердловской области
"Детская городская больница №15 город Екатеринбург"
(ГАУЗ СО "ДГБ №15")

ПРИКАЗ

«9» января 2024 года

№ 9

Об организации работы
с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «ДГБ №15» в 2024г.

В соответствии с:

- Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.06г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- приказами Министерства здравоохранения Свердловской области №539-п от 16.05.12г. «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» и №826-п от 26.06.13г. «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области, утверждённое приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от № 539-п от 16.05.12г.»

в целях совершенствования системы управления качеством медицинской помощи, организации мониторинга внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности и обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи гарантированного объема и качества в медицинских организациях Свердловской области, а также в связи с изменением кадровой ситуации в ЛПУ –

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ответственной за организацию работы с обращениями граждан назначить начальника экспертно-аналитического отдела Боборыкину А.Е.
2. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в ЛПУ (Приложение №1).
3. Утвердить форму Журнала регистрации обращений в ГАУЗ СО «ДГБ №15» (Приложение №2).
4. Утвердить форму первоначального ответа (клише) на обращения граждан на сайт ЛПУ (Приложение №3).
5. Утвердить Порядок организации личного приёма граждан главным врачом ЛПУ (Приложение №4).

6. Установить личный приём граждан главным врачом: административно - хозяйственная часть (ул. Победы, д.43), каждый вторник, с 14ч до 17ч.

7. Утвердить форму Журнала личного приёма граждан главным врачом ГАУЗ СО «ДГБ №15» (Приложение №5).

8. Утвердить форму Карточки личного приёма граждан главным врачом ГАУЗ СО «ДГБ №15» (Приложение №6).

9. Утвердить Порядок обращения Книги отзывов и предложений в подразделениях ЛПУ (Приложение №7).

10. Утвердить форму Книги отзывов и предложений ГАУЗ СО «ДГБ №15» (Приложение №8).

11. Ответственным лицам за работу с обращениями граждан в подразделениях:

- Детская поликлиника №1, отделение 1 – заведующей Леонтьевой Д.Е.
- Детская поликлиника №1, отделение 2 – заведующей Закусиловой О.Н.
- Детская поликлиника №2, отделение 4 – заведующей Максимовой С.В.
- Детская поликлиника №2, отделение 5 – заведующей Мухаметзяновой

Л.А.

- Отделение неотложной помощи – заведующей Алексеевой Д.А.
- Дневной стационар №1 – заведующей Дмитриевой А.А.
- Дневной стационар №2 – заведующей Юферовой О.Н.
- Инфекционное отделение №1 – заведующему Серкову Г.В.
- Инфекционное отделение №2 – заведующей Горбуновой Т.М.
- Школьное отделение – заведующей Мягкой Е.А.
- Детское дошкольное отделение – заведующей Шешеговой И.В.
- Физиотерапевтическое отделение – заведующей Хариной Е.Г.
- Рентгенологическое отделение – заведующему Дильдину А.Е.
- Отделение функциональной диагностики – заведующей Ивановской

Н.А.

- Клинико-диагностическая лаборатория – заведующей Мироновой А.Л.
- Отдел маркетинга – начальнику Грекову Е.В.
- Административно – хозяйственная служба – заместителю главного врача Дедову С.М.
- Канцелярия – секретарю Никитиной Г.А.

- организовать работу в соответствии с Положением о работе с обращениями граждан, утвержденным настоящим приказом.

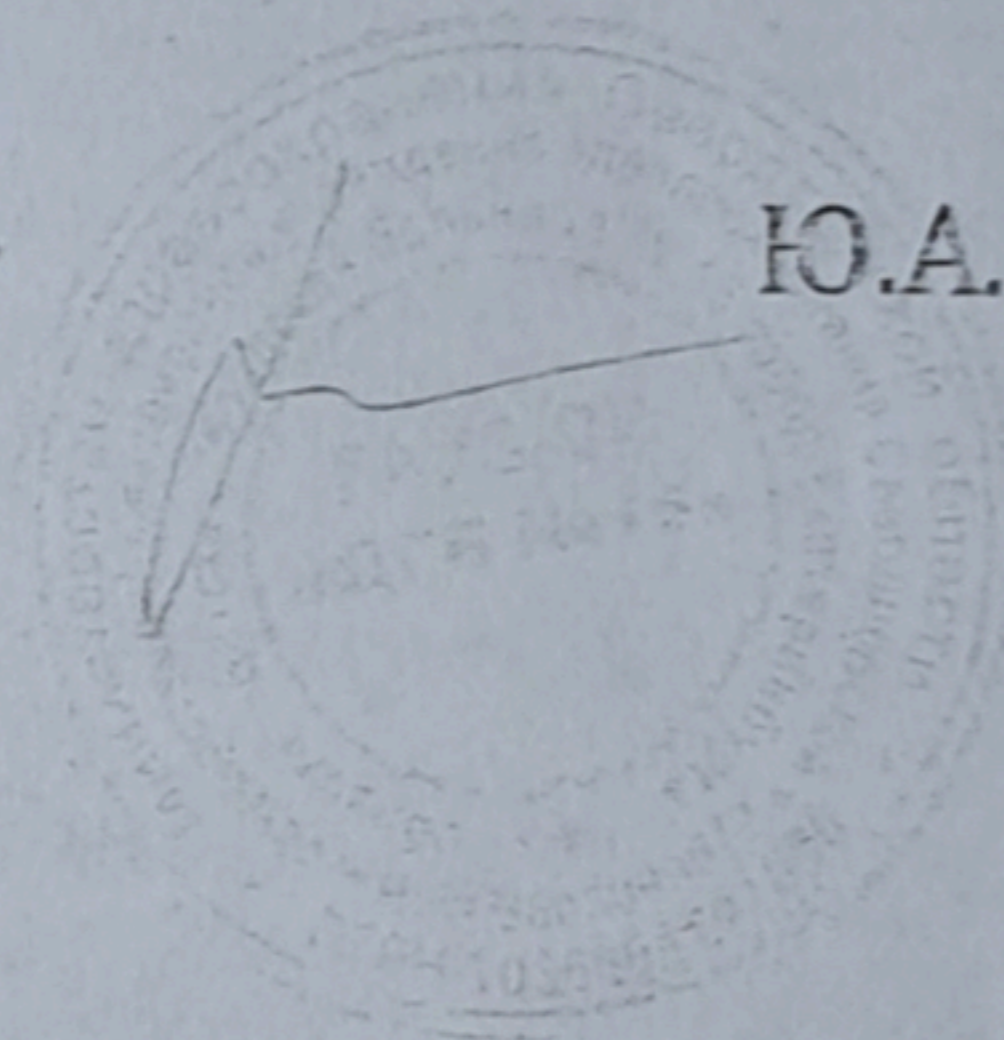
12. Начальнику экспертно-аналитического отдела Боборыкиной А.Е. обеспечить:

- своевременную подготовку ответов на обращения граждан на различные информационные ресурсы и надзорные органы.
- при необходимости инициацию разбора жалоб и обращений на врачебной комиссии ЛПУ;

- разбор отдельных жалоб и обращений в подразделениях и на общих медицинских советах;
 - ежемесячное составление аналитической справки по жалобам и обращениям, поступившим в ЛПУ в разрезе причин, структурных подразделений, обоснованности с целью принятия административных решений.
 - ежемесячное предоставление данных анализа по жалобам и обращениям, поступившим в ЛПУ в разрезе причин, структурных подразделений, обоснованности руководителям подразделений на медицинских советах;
 - ежеквартальное до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполнение на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (<http://mias.utk.ru:8080/monitoring>) (далее – портал «МедВед») таблицы «Мониторинг обращений граждан» (Приложение №9).
13. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач ГАУЗ СО «ДГБ №15»

Ю.А. Макарова



Рассылка: в дело, Хрипун И.Б., Константинова Ю.В., Боборыкина А.Е., Промышленникова С.Г., Сюзева Н.В., Мельник Е.В., Данив Т.А., Греков Е.В., Дедов С.М., Никитина Г.А., Хороводников И.В., Д/п №1 (отд. 1, 2), Д/п №2 (отд. 4, 5), ДС №1, 2, ДДО, ИО №1, 2, ОНП, школьное отделение, КДЛ, ФТО, ОФД, рентгенотделение.

начальник ЗАО Боборыкина А.Е.
☎ 3071753.

Положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ДГБ №15»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ЛПУ устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.06г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также с Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.11г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные (в том числе электронные), устные, индивидуальные и коллективные, обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №2), находящемся в приемной главного врача.

Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

Обложка Журнала включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания).

Содержание Журнала имеет следующие графы:

- № п/п,
- входящий номер поступившего обращения,
- Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося (по возможности),
- краткое содержание обращения,
- повторность обращения,
- исполнитель,
- срок ответа,
- фактическая дата предоставления ответа, способ предоставления с фамилией исполнителя,

4. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения записываются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу. Главный врач изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии) и направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

6. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением следующих.

Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

➤ если в письменном обращении не указан почтовый (электронный) адрес гражданина, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

➤ если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

➤ если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

➤ если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

7. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении – путем дополнительного запроса на указанный электронный адрес, по телефону, либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

~~В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.~~

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ЛПУ.

Обращения, связанные с вопросами качества оказания медицинской помощи могут рассматриваться врачебной комиссией ЛПУ (или подкомиссией по профилю) с оформлением протокола.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Возможны ссылки на действующие нормативные документы, которые использовались при подготовке ответа на обращение.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.11г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

При невозможности по тем или иным причинам предоставления ответа заявителю, ответственным исполнителем формируется служебная записка на главного врача.

8. Ответ направляется заявителю выбранным им способом:

- если заявитель забирает лично ответ – на экземпляре ЛПУ ставится дата и подпись заявителя;
- если направляется по почте – заказным письмом с уведомлением;
- если ответ направляется на электронный адрес заявителя – это скан бумажной версии ответа. Принскрин отправленных ответов распечатывается и прикладывается к обращению.

9. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю (принскрин, почтовое уведомление);
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

10. Контроль рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия

оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

11. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных в разрезе подразделений:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан.

Клише для ответа на сайте ЛПУ

Уважаемый _____!

Благодарим за обращение на сайт, оно позволит нам улучшить качество обслуживания пациентов.

Ваше обращение принято к рассмотрению «_____» _____ 2024г., регистрационный номер _____.

Согласно п.1 ст.12 «Сроки рассмотрения письменного обращения» Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.06г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ будет подготовлен и направлен на указанный Вами электронный адрес в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Администрация
ГАУЗ СО «ДГБ №15».

Порядок
организации личного приёма граждан
главным врачом ГАУЗ СО «ДГБ №15»

1. Личный прием граждан проводится главным врачом, во время его отсутствия – его заместителями.
2. Место, день и часы приема граждан установлены настоящим приказом.
3. Прием граждан проводится в служебном кабинете должностного лица, осуществляющего прием.
4. Приём осуществляется по предварительной записи. Запись возможна по телефону, либо при личном обращении в приёмную главного врача. Заявитель сообщает фамилию, имя и отчество, а также краткое содержание вопроса, записывается на удобное для него время в указанные часы приёма.
5. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства, предоставить документ, удостоверяющий его личность, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

Данные заносятся в Журнал личного приёма граждан (Приложение №5), находящийся в приемной главного врача.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

Обложка Журнала включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания).

Содержание Журнала имеет следующие графы:

- № п/п,
- дата и время обращения,
- Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося (по возможности),
- краткое содержание вопроса,
- решение вопроса,
- Ф.И.О. и должность лица, осуществлявшего приём,
- примечание.

6. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений лечебно-профилактического учреждения.

7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №6). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях – предлагается оформить письменное обращение, на которое дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов согласно Положению об организации работы с обращениями граждан (Приложение №1).

8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по Журналу личного приема граждан (Приложение №5) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

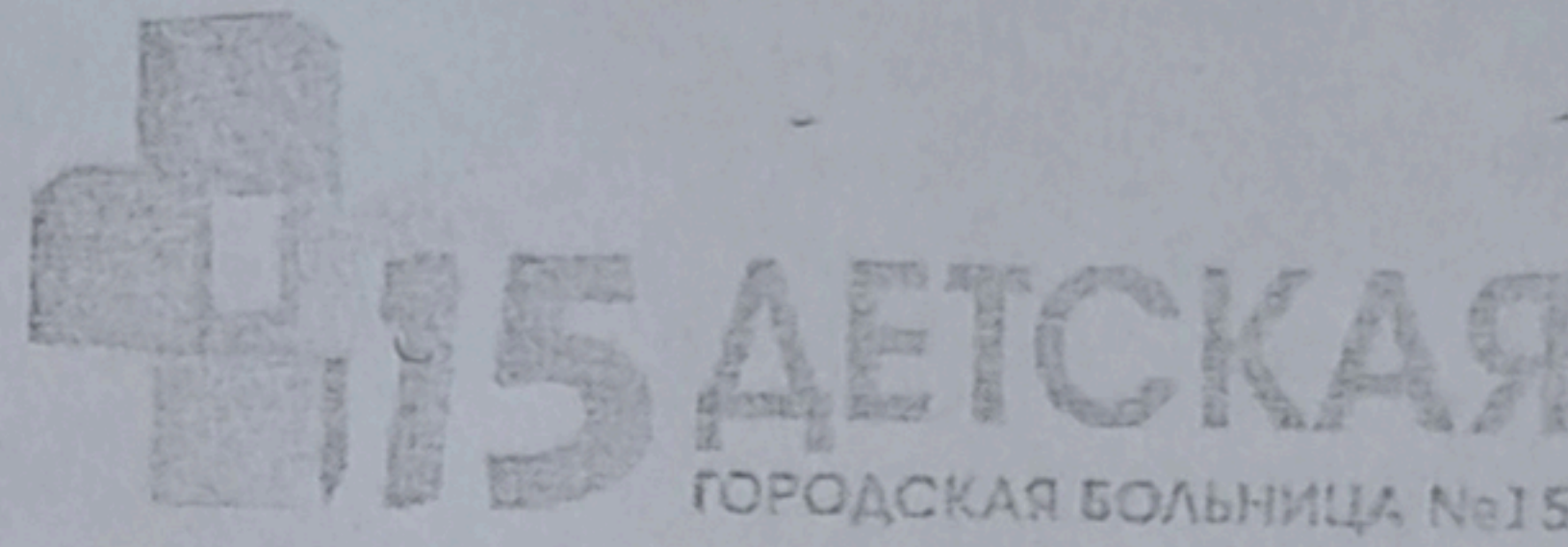
10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности оказать содействие.

11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел.

Приложение №5
к приказу №9 от «9» января 2024г.
«Об организации работы
с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «ДГБ №15» в 2024г.»

обложка



Министерство здравоохранения Свердловской области
государственное автономное учреждение здравоохранения
Свердловской области
"Детская городская больница №15 город Екатеринбург"
(ГАУЗ СО "ДГБ №15")

*ЖУРНАЛ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН
ГЛАВНЫМ ВРАЧОМ*

2024г.

Начат _____

Окончен _____

содержание

№ п/п	Дата и время об- ращения	Ф.И.О. заяви- теля, домаш- ний адрес, те- лефон (при наличии)	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Ф.И.О. и должность лица, осуществляв- шего приём	При- меча- ние

Приложение №6
к приказу №9 от «9» января 2024г.
«Об организации работы
с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «ДГБ №15» в 2024г.»

Карточка личного приёма

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Адрес _____

Дата и время приёма _____

Фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего приём

Содержание обращения _____

Отметка о результатах приёма (удовлетворено, приняты меры, даны необходимые
разъяснения, отказано) _____

Принято письменное обращение, регистрационный номер _____

Подпись должностного лица,
осуществлявшего приём _____

Порядок обращения Книги отзывов и предложений ГАУЗ СО «ДГБ №15»

1. Учитывая большое количество подразделений в ЛПУ, расположенных по разным адресам, форма Книги отзывов и предложений ГАУЗ СО «ДГБ №15» (далее Книга) разработана с привязкой к адресу расположения; на лицевой части обложки перечислены подразделения, которые находятся по конкретному адресу.
2. В каждом адресе Книга должна размещаться на видном и доступном для посетителей месте (стойка администратора, регистратура и т.д.).
3. Каждый сотрудник подразделения, находящегося в конкретном адресе, должен знать - где она находится.
4. Книга должна быть предоставлена по первой просьбе посетителя. В комплекте с ней находится ручка (но не карандаш).
5. Посетителю предоставляется место для внесения записи в Книгу – стул и стол.
6. Книга — это документ строгой отчетности. Её нельзя списывать до истечения срока хранения или пока клиенты не заполнят её до конца. Заполненные книги хранить её в течение 1 года.
7. Книга всегда должна храниться в организации, которой она принадлежит, передавать ее кому-либо на предмет снятия копий или проверки внесенных в нее сведений нельзя.
8. При проверке подразделения вышестоящими организациями Книга может быть просмотрена на предмет её целостности, нумерации страниц и наличия записей, свидетельствующих о том, что по каждой жалобе были приняты соответствующие меры и устранены недостатки.
9. Структура Книги:
 - на титульном листе Книги должны быть указаны наименование организации и контакты вышестоящих организаций;
 - вторая страница содержит информацию о том, как правильно заполнять Книгу;

➤ одна сторона листа «Обращение №__» предназначена для записей обращений пациентов, обратная — для отчета уполномоченного лица организации о результатах её рассмотрения;

➤ на обратной стороне титульного листа указывается дата начала и окончания ведения книги, количество прошнурованных и пронумерованных бланков для заявлений, запись скреплена печатью с подписью руководителя подразделения. Это необходимо для того, чтобы исключить возможность удаления из неё страниц с нежелательными записями.

10. Порядок записей:

➤ в Книгу пациенты могут вносить не только записи о плохом обслуживании, но и благодарности за предоставление качественных услуг;

➤ внося запись в Книгу, заявитель указывает свою фамилию, имя, а также способ предоставления ответа. Заявитель имеет полное право оставить запись анонимно, но в таком случае обращение не будет принято к рассмотрению;

➤ не рассматриваются обращения, если в них содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом); также если текст обращения не поддается прочтению — ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

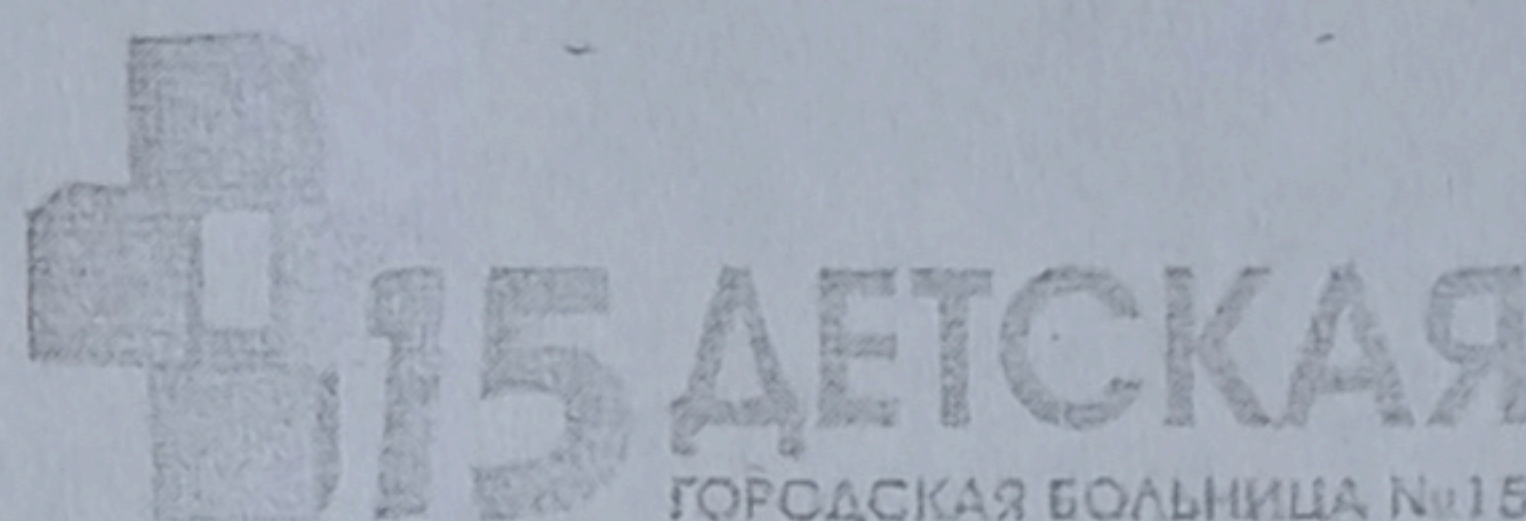
11. Руководитель подразделения должен контролировать и регулярно проверять ведение Книги.

На все обращения, которые были оставлены в Книге, руководитель отвечает способом, указанным заявителем (сообщает ему о мерах, которые были приняты для устранения недостатков). Срок ответа — 10 дней. В отдельных случаях, когда для решения проблемы требуется более длительный период времени, срок может быть продлён до 15 дней, о чем также должно быть сообщено заявителю.

В графе «меры, принятые по заявлению администрацией», делается краткая запись о результатах разбора обращения и заверяется подписью ответственного лица. При ответе недопустимо указывать какие-либо персональные данные, а также данные, составляющие врачебную тайну.

В графе «ответ заявителю дан...» указывается дата — когда заявителю предоставлен ответ.

Приложение №8
к приказу №9 от «9» января 2024г.
«Об организации работы
с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «ДГБ №15» в 2024г.»



Министерство здравоохранения Свердловской области
государственное автономное учреждение здравоохранения
Свердловской области
"Детская городская больница №15 город Екатеринбург"
(ГАУЗ СО "ДГБ №15")

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

подразделение

(адрес расположения: _____)

Также можно обратиться:
официальный сайт ЛПУ <http://dgb15.ru>
приёмная главного врача ЛПУ: ул. Победы, д.43
телефон 3071750

Благодарим за Вашу неравнодушную позицию!

