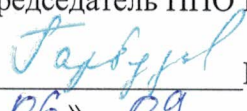


Согласовано

Председатель ППО ГОАУЗ «МОСП»


Р.Н. Гарбузов
« 06 » 09 2021 г.

Утверждено
приказом главного врача ГОАУЗ «МОСП»
от 06.09.2021 № 224.1-01
Э.М. Толмачева
« 06 » 09 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

Об организации работы с обращениями граждан и обеспечению обратной связи с пациентами в ГОАУЗ «МОСП»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан (далее - Положение) разработано в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет требования к осуществлению обратной связи с пациентами, организацию процесса рассмотрения обращений граждан (письменных, в том числе электронных, устных), а также порядок взаимодействия медицинских организаций с Министерством здравоохранения Мурманской области, страховыми медицинскими организациями.

1.2. Положение распространяется на работу со всеми письменными, в том числе электронными, устными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, замечаниями и предложениями граждан, поступившими в ГОАУЗ «МОСП» (далее также Учреждение, Поликлиника) по всем каналам связи, в том числе определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, страховых медицинских организаций связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

1.3. Положение регламентирует правила предоставления информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждения, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение** – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации, должностных лиц медицинской организации, либо критика деятельности медицинской организации и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **устные обращения** – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по «горячей» телефонной линии;

6) **письменные обращения** – обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств, в форме электронного документа, посредством почтового ящика или передаются на личном приеме;

7) **коллективные обращения граждан** – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

8) **ответственное лицо** – должностное лицо, назначенное руководителем Учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждений, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов;

9) **ответственный исполнитель** – сотрудник, которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения, подготовки на него ответа и/или осуществляющий формирование и размещение информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждений, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, в том числе для решения проблемных вопросов;

10) **администратор** – должностное лицо, назначенное руководителем Учреждения, из числа лиц, уполномоченных на основании должностных инструкций принимать управленческие решения, ответственный за решение проблемных вопросов и конфликтных ситуаций с пациентами.

11) **почтовый ящик** обращений от населения (далее также почтовый ящик) – стационарные ящики для приемки обращений населения с надписью: «Для обращений», размещаемые по адресам всех подразделений учреждения, в целях осуществления возможности подачи заявления гражданином в течение времени работы подразделения без дополнительных затруднений.

2. Порядок организации приема, регистрации и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан в Учреждении

2.1. Ответственные лица:

2.1.1. ответственное лицо учреждения по работе с обращениями граждан является заместитель главного врача по КЭР либо лицо, на которое возложены обязанности, на время его отсутствия.

2.1.2. ответственным лицом за соблюдением законности по работе с обращениями граждан в части проведения контрольных мероприятий с

ответственными исполнителями, ответственными лицами, является ведущий юрисконсульт учреждения.

2.1.3. Ответственным лицом за регистрацию обращений граждан и сроков направления ответов по обращениям является секретарь руководителя учреждения.

2.1.4. Ответственным лицом за своевременность и полноту размещённой информации о работе с обращениями на сайте учреждения является заведующий организационно-методическим кабинетом.

2.2. Заведующие отделениями размещают информацию об организации работы с обращениями на стендах, подготавливают в электронном виде идентичную информацию для размещения на сайте учреждения в соответствующем разделе. Ответственные лица обязаны следить за тем, чтобы размещенная информация была актуальной, т.е. информация размещается своевременно утверждению.

2.3. В случае внесения изменений, заведующие отделениями своевременно производят обновление размещенной информации, но не позднее чем в течение 14 дней со дня изменений.

2.4. Информация для размещения на сайте предоставляется заведующими отделений ведущему программисту, который производит размещения предоставленной информации в течение 2 рабочих дней.

2.5. Письменные обращения могут приниматься:

- по почте, на почтовый адрес Учреждения;
- лично или через курьера;
- на адрес электронной почты(stomat1-mur@mail.ru), по форме обратной связи на сайте учреждения (http://stom51.ru/?page_id=339), социальные сети (https://vk.com/vk_stomat51) в форме электронного документа.

-с помощью почтового ящика для приема обращений, расположенного на 1-м этаже Учреждения в зоне регистратуры;

- в приёмной главного врача;
- через листы проблем (для заполнения пациентами Учреждения), которые содержат информацию о статусе решения проблемы, ответственном, сроках, либо о причинах отказа от выполнения работ (по форме Приложения № 1 к настоящему Положению) в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 21.10.2019 № 555.

2.6. На 1-м этаже Учреждения в зоне регистратуры размещены образцы обращений в письменной форме (по форме Приложения № 2к настоящему Положению):

- почтовый адрес: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 78;
- приемная главного врача - г. Мурманск, пр. Ленина, д. 78, 2 этаж, рабочие часы: понедельник-четверг с 09:00 до 17:00 (обед с 13:00 до 14:00), пятница с 09:00 до 16:00 (без обеда), суббота и воскресенье выходной, тел. приемной: (8152) 47-66-11, факс (8152) 45-80-72;
- почтовый ящик для обращений: расположены во всех отделениях Учреждения, в рабочие часы отделения.

2.7. Места для заполнения документов и оформления обращений обеспечено образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.8. Выемка поступивших обращений из почтового ящика производится в рабочие дни ежедневно заведующими отделениями, не реже 2 раз в день (в 09.00 и в 16.00) и передаются для регистрации в приемную главного врача в день выемки. Допускается передача из разных подразделений Учреждения в приемную главного врача вечерней выемки (16:00) на следующий рабочий день. В случае отсутствия обращений в почтовых ящиках в день вскрытия, ответственное лицо доводит эту информацию посредством телефонной связи секретарю руководителя. Обращения граждан, поступившие из почтовых ящиков для обращений, регистрируются в журнале обращений в порядке, установленном в п. 2.9. настоящего раздела.

2.9. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации секретарем руководителя в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в «Журнале регистрации обращений граждан» согласно приложению № 3 к настоящему Положению. На лицевой стороне первого листа обращения гражданина указывается дата поступления и регистрационный номер.

После регистрации, письменные (электронные) обращения граждан рассматриваются главным врачом Учреждения, и направляются на исполнение заведующему соответствующим отделением либо ответственным исполнителям согласно резолюции.

2.10. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация всех обращений, при этом может быть подготовлен единый ответ заявителю, содержащий ответы на все поставленные вопросы во всех полученных обращениях.

2.11. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

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

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

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

2.13. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «ФИО» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.14. При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На письменных 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 и действующим законодательством.

Устные обращения на личном приеме оформляются путем заполнения регистрационной карточки личного приема граждан (по форме Приложения № 4 к Положению).

В случае, если устный ответ либо принятые меры удовлетворили заявителя, на карточке делается отметка «письменный ответ не требуется», заверенная подписью заявителя.

2.15. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

1) если в письменном (электронном) обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном (электронном) обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем в течение 7 дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном (электронном) 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 руководителя Учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

5) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем

в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.15.1. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

2.16. В случае если обращение подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

2.17. Все обращения граждан рассматриваются в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения (если действующим законодательством не установлен более короткий срок рассмотрения). В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося о причинах продления рассмотрения обращения.

Уведомление заявителю подписывает руководитель Учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

2.18. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

2.19. 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.

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

2.20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме (если иное не указано гражданином в обращении).

2.21. Срок рассмотрения обращения ответственным исполнителем не может превышать 7 рабочих дней со дня резолюции главного врача.

2.21.1. переданные секретарем руководителя ответственному исполнителю обращения для подготовки проекта ответа посредством электронной почты считаются полученными ответственным исполнителем в день направления.

2.21.2. для рассмотрения обращения ответственный исполнитель/лицо изучает медицинскую, иную документацию, запрашивает, пояснения с работников, при необходимости созывает врачебную комиссию/комиссию с составлением протокола/акта.

2.21.3. на основании собранных данных и полученных заключений ответственный исполнитель готовят проект ответа и передают его на утверждение главному врачу. При подготовке проекта ответа ответственный исполнитель руководствуется в том числе настоящим разделом Положения.

2.21.4. в случае не полного, необъективного, поверхностного (небрежного) рассмотрения обращения, составления проекта ответа, главный врач возвращает обращение на доработку. При этом ответственный исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней предоставляет проект ответа с устраненными замечаниями (замечания могут быть даны руководителем в устной форме).

2.21.5. Ответственный исполнитель может привлекать к рассмотрению обращения ответственное лицо/лиц. Ответственный исполнитель осуществляет контроль работы над обращением ответственным лицом и несет ответственность за соблюдение порядка, сроков, содержание проекта ответа, подготовленного ответственным лицом.

2.22. Сроки рассмотрения обращения, указанные в настоящем разделе могут быть сокращены в связи с сокращенными сроками, установленными по обращениям, поступившим из других организаций.

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

2.24. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции (в адрес Управления по вопросам миграции УМВД России по Мурманской области), и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

Федерации) (в адрес губернатора Мурманской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в ч.3 п. 2.15. настоящего Положения.

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

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

2.26. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.27. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

2.28. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

2.29. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении 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.

2.30. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, ответственным лицом проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

2.31. Ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственное лицо предоставляет информацию с нарастающим итогом по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению в РИСМ МЗМО.

3. Порядок организации приема устных обращений, работа «Горячей линии» в Учреждении

3.1. Для предоставления гражданам возможности приема обращений в устной форме, в обязательном порядке, в Учреждении обеспечивается работа «Горячей линии» в режиме: пн-пт с 08:00 до 19:00, сб с 09:00 до 14:00.

3.2. Руководителем Учреждения приказом по учреждению назначается сотрудник, ответственный за работу «Горячей линии».

3.3. Информация о режиме работы и номере телефона «Горячей линии» размещается на стендах в зоне видимости крупным шрифтом, на главной странице официального сайта Учреждения, а также в официальных группах в социальных сетях.

3.4. Рабочее место сотрудника, работающего на «Горячей линии», оснащается АРМ и многоканальным телефоном, по необходимости гарнитурой. Обеспечивается аудиозапись разговоров, поступающих на «Горячую линию» Учреждения.

3.5. Сотрудник, работающий на «Горячей линии» Учреждения, осуществляет устное информирование не более 10 минут, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

3.6. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, предлагает гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для него время для устного информирования.

3.7. Рекомендуемый речевой стандарт приема обращения оператором «Горячей линии» Учреждения представлен в Приложении № 5 к настоящему Положению.

3.8. При невозможности самостоятельно ответить на содержащийся в устном обращении вопрос, сотрудник «Горячей линии» формирует «карту приема обращения гражданина» (далее – Карта приема) согласно приложению № 6 к настоящему Положению и передает секретарю руководителя для регистрации обращения в общем порядке и подготовки ответа в соответствии с рассмотрением письменного обращения.

3.9. С целью профилактики профессионального (эмоционального) выгорания сотрудников, занятых на приеме звонков от граждан, с ними проводится работа по профилактике профессионального выгорания, с привлечением соответствующего специалиста.

3.10. Личный прием граждан проводится главным врачом Учреждения по адресу: г. Мурманск, пр. Ленина, д. 78, кабинет главного врача (2 этаж), каждую среду.

Прием заместителями руководителя и руководителями структурных подразделений проводится ежедневно по месту нахождения сотрудника в часы его работы.

Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приёма, принимаются вне очереди.

Во время личного приема заполняется карточка личного приема в соответствии с приложением № 4 к настоящему Положению.

3.11. Проведение разъяснительной работы с пациентами и решения конфликтных ситуаций осуществляется администраторами регистратур отделений и заведующими структурными подразделениями.

3.12. Секретарь руководителя, ежемесячно, в срок до 25 числа текущего месяца, размещает на стендах Учреждения и официальном сайте Учреждения,

график личного приема граждан руководителем Учреждения, заместителями руководителя и руководителями структурных подразделений.

3.13. Информация по устным обращениям граждан подлежит обязательной регистрации в письменной форме или путем заполнения карточки личного приема, с указанием ФИО сотрудника, принявшего обращение, даты обращения, ФИО гражданина, адреса, контактного номера и мер, принятых по данному обращению.

3.14. 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 приёма, о чем делается запись в карточке приема. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан письменно. Данная карточка приема передается секретарю руководителя и рассматривается как письменное обращение в течение установленного законодательством срока, либо срока, установленного руководителем Учреждения.

4. Электронный лист проблем и предложений

4.1. Для предоставления возможности гражданам безотлагательно выразить свои замечания и проблемы или дать предложения по улучшению работы Учреждения, на официальном сайте Учреждения размещается электронный лист проблем и предложений (далее – электронный лист) по форме согласно приложению № 7 к настоящему Положению.

4.2. Руководитель Учреждения назначает сотрудника, ответственного за ведение электронного листа и контроля сроков отработки сообщений и утверждает порядок рассмотрения предложений и принятия управленческих решений.

4.3. Срок работы с сообщениями и предоставления итогового (промежуточного) ответа не должен превышать 3 рабочих дня с момента их размещения в электронном листе.

4.4. Ответственный исполнитель имеет право удалять сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и (или) членов их семьи с предварительным информированием пользователей сайта.

5. Информирование граждан

5.1. Информация, размещенная на стендах и на сайте Учреждения, должна быть в объеме не меньше установленного Приложением № 8 настоящего Положения.

5.2. Учреждение обязано:

1) предоставлять пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в случае, если Учреждение участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);

2) предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;

3) информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации;

4) своевременно предоставлять пациентам необходимую и достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора;

5) своевременно обновлять предоставляемую информацию в случае ее изменений.

5.3. Информация, размещаемая на сайте Учреждения должна быть:

1) в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, при этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота и понятность восприятия информации.

2) доступна пользователям ежедневно, круглосуточно, без каких-либо дополнительных условий.

3) в текстовой и (или) табличной формах, в форме электронного образа копий документов, а также может содержать схемы, графики, разъяснения.

5.4. Навигация сайта должна быть понятна пользователем, могут использоваться цвета медицинской организации (не рекомендуется использовать слишком яркую или темную цветовую гамму).

5.5. Информационные стенды размещаются в визуально доступном месте таким образом, чтобы любой желающий мог свободно подойти к ним и изучить все имеющиеся документы, по возможности в зоне регистратуры.

5.6. Информационные стенды наполняются обязательными материалами согласно приложению № 8к настоящему Положению, а также информацией по решению руководителя Учреждения и (или) размещение, которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7. Сведения, размещенные на стенде, по мере возможности, оформляются в едином стиле.

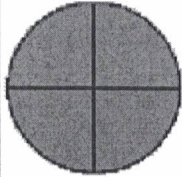
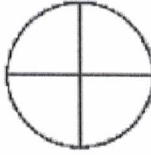
5.8. Учреждения должны быть оборудованы системами внутреннего и наружного видеонаблюдения.

5.9. Приказом руководителя Учреждения утверждаются документы, регламентирующие организацию работы данной системы и определяющие порядок доступа к информации ограниченного пользования, в соответствии с нормами и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5.10. Администрация Учреждения должна предупреждать посетителей о возможной/проводимой видеосъемке с помощью текстовых или графических объявлений.

Лист проблем

(в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 21.10.2019 № 555 «О подаче и внедрении предложений по улучшениям в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области»)

N п/п	Дата подачи ППУ	Автор	Краткое содержание ППУ	Дата рассмотре ния Комиссией	Решение Комиссии (внедрить/ отклонить)	Отв. за внедрение	Сроки (план)	Сроки (факт)	Статус внедрения
1	01.10.19	Иванов И. И.	Разместить при выходе из поликлиники вывеску "Не забудь снять бахилы"	04.10.2019	внедрить	Петров П.П	11.10.19	10.10.19	
2									



Работы не начаты



Отклонена



Работы
запланированы



Работы завершены,
требуется оценка



Проблема решена

Образцы обращений в ГОАУЗ «МОСП»

Образец № 1- жалоба (в письменной или электронной форме)

Главному врачу ГОАУЗ «МОСП»

от

ФИО заявителя

адрес (почтовый или электронный) заявителя

контактный телефон

Жалоба.

В тексте жалобы заявитель описывает:

- дата и время обращения за медицинской помощью в Учреждение,
- нарушенное право,
- прикладывает и/или ссылается на подтверждающие документы, обстоятельства,
- иное по усмотрению заявителя.

Дата написания жалобы	Подпись заявителя	Расшифровка подписи
заявителя		

Образец № 2 – заявление(в письменной или электронной форме):

Главному врачу ГОАУЗ «МОСП»

от

ФИО заявителя

адрес (почтовый или электронный) заявителя

контактный телефон

Заявление.

В тексте заявления заявитель описывает:

- просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод
- либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов,
- сообщает о недостатках в работе медицинской организации, должностных лиц медицинской организации,
- выражает критику деятельности медицинской организации и должностных лиц.

К заявлению заявитель прикладывает и/или ссылается на подтверждающие документы, обстоятельства.

Дата написания жалобы
заявителя

Подпись заявителя

Расшифровка подписи

Образец № 3 – Предложение(в письменной или электронной форме):

Главному врачу ГОАУЗ «МОСП»

от

ФИО заявителя

адрес (почтовый или электронный) заявителя

контактный телефон

Предложение

В тексте предложения заявитель описывает:

- рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления
- развитию общественных отношений,
- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

К предложению заявитель прикладывает и/или ссылается на подтверждающие документы, обстоятельства.

Дата написания жалобы
заявителя

Подпись заявителя

Расшифровка подписи

Государственное областное автономное учреждение здравоохранения
«Мурманская областная стоматологическая поликлиника»

Карточка личного приема граждан

№ _____

Дата «__» _____ 20__ года

Прием вел _____

ФИО заявителя _____

Адрес: _Г. _____, ул. _____, _____ (_____)

Паспорт¹ _____

Содержание обращения:

Резолюция:

Результаты приема

Согласие на обработку персональных данных получено _____
подпись заявителя

Письменный ответ требуется / не требуется (ненужное зачеркнуть) _____
подпись заявителя

¹ В соответствии с ФЗ-59, ст. 13, п.2

**Рекомендованный речевой стандарт приема обращения
оператором «Горячей линии» Учреждения**

1. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию.

Стандартная форма представления:

- *«Горячая линия» (наименование Учреждения)*
- *Здравствуйте/Доброе утро (день, вечер)*
- *Меня зовут ...Имя оператора*
- *Уведомить о записи разговора*
- *Как я могу к Вам обращаться, для удобства общения? Как Вас зовут?*
- *Имя заявителя, я Вас внимательно слушаю. Чем я могу Вам помочь?*

2. Выслушать заявителя, определить суть проблемы, уточнить информацию.

Этот этап наиболее важен для уточнения правильности понимания воспринятой информации. Уточнение, уяснение необходимо для того, чтобы собеседники четко осознавали, что они говорят об одном и том же предмете, причем достаточно точно представляют себе точку зрения друг друга.

На данном этапе основными фразами будут следующие:

- *Не могли бы Вы повторить?*
- *Я правильно вас поняла, вы хотите, чтобы?*

3. Решить обозначенную проблему в рамках компетенции.

На данном этапе основными фразами будут следующие:

- *Да, сейчас все Вам объясню...*
- *Сейчас постараюсь Вам помочь...*

4. Завершение беседы.

Необходимо поинтересоваться у собеседника, остались ли у него ещё вопросы, если да, то ответить на них.

Основными фразами будут следующие:

- *Спасибо за обращение в нашу поликлинику. Хорошего дня!*
- *До свидания всего доброго вам!*
- *Будьте здоровы. Всего хорошего!*

Основной принцип работы оператора: доброжелательность.

В любой ситуации оператор остается вежливым и доброжелательным. Он не может повышать тон или разговаривать раздраженно.

Карта приема обращения гражданина

Дата приема:		Регистрационный номер:		
ФИО				
Адрес				Телефон:
Социальная категория				
Документ удостоверяющий личность	Серия №	Кем выдан:		
	Дата выдачи:			
Содержание обращения				
	Принято письменное обращение	Всего листов:		
Лицо ведущее личный приём				Контроль
	(должность, ФИО)			
Результаты приема				
	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа			
	На получение устного ответа согласен			
	(подпись гражданина)			

Электронный лист проблем и предложений
(http://stom51.ru/?page_id=3390)

№ п/п	Дата внесения информации	Проблема/предложение	Дата рассмотрения проблемы/предложения	Результат рассмотрения проблемы/предложения
<i>Пример заполнения:</i>				
1.	12.05.2021	В туалете на 3-м этаже отсутствует мыло и туалетная бумага	13.05.2021	Размещены мыло и туалетная бумага. Разработан график контроля за порядком в туалетах
2.	30.06.2021			

**Информация обязательная для размещения на
сайте и стендах Учреждения**

1) О медицинской организации:

- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- режим и график работы Учреждения, а также структурных подразделений, с учетом праздничных (выходных) дней и действующей эпидемиологической ситуации;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, «Горячей линии», адреса электронной почты;
- график приема граждан руководителем, заместителями, дежурными администраторами Учреждения и иными уполномоченными лицами с указанием телефона.

2) О порядке записи на прием к врачам.

3) О порядке ведения «листов ожидания».

4) О порядке работы с обращениями граждан.

5) Об адресах и контактных телефонах вышестоящих и контролирующих органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6) О страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

7) О правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.

8) О медицинской деятельности медицинской организации:

- о свидетельстве государственной регистрации медицинской организации;
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
- о видах медицинской помощи;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации и профилактических медицинских осмотров населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

- о порядке проведения вакцинации;

- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

- о правилах и сроках госпитализации;

- о правилах предоставления платных медицинских услуг;

- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов).

9) О медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

- график работы и часы приема медицинского работника.

10) О вакантных должностях.

11) О противодействии коррупции.

12) О возможности ознакомления с нормативными правовыми актами на бумажном носителе в регистратуре (фронт-офисе).

13) О маршрутизации пациентов в условиях конкретной поликлиники (медицинской организации).

14) О внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15) О профилактике и здоровом образе жизни.

16) Об участии в создании и тиражировании Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь «Бережливая поликлиника» (паспорта проектов, планы мероприятий, карты процессов, достигнутые результаты).

17) О реализации мероприятий в рамках региональных проектов, направленных на достижения целей и задач национальных проектов.
