



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МОНЧЕГОРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

(ГОАУЗ «МСП»)

ПРИКАЗ

г. Мончегорск

«16» августа 2021 г.

№ 73

**Об организации обратной связи с пациентами
и работы с обращениями граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 13.08.2021 № 511 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан» в целях совершенствования оказания медицинской помощи населению, формирования единых подходов к организации обратной связи с пациентами и работе с обращениями граждан в ГОАУЗ «МСП»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственными лицами:

1.1. За организацию обратной связи с пациентами и организацию работы с обращениями граждан - главного врача; на период его отсутствия – лицо, исполняющее его обязанности.

1.2. За ведение делопроизводства по обращениям граждан, прием обращений граждан, поступивших в письменном виде, по каналам связи или по «Горячей линии» и передачу ответственному исполнителю для урегулирования вопроса по существу, формирования отчетов по обращениям граждан – секретаря руководителя.

1.3. Ответственным лицом за работу с обращениями граждан, и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности учреждения, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов и за взаимодействие с ТФОМС Мурманской области и страховыми медицинскими организациями по вопросам обращения граждан, в т.ч. поступивших на «Горячую линию» министерства здравоохранения Мурманской области – заведующего лечебно-профилактического отделения.

1.4. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения и подготовки ответа в пределах своих полномочий - заведующего лечебно-профилактического отделения, юриста-консультанта.

1.5. Ответственным должностным лицом за оперативное решение проблемных вопросов и конфликтных ситуаций (Администратором) - заведующего лечебно-профилактического отделения; на период его отсутствия – главного врача (исполняющего обязанности главного врача).

1.6. Ответственным лицом за анализ всех поступающих обращений (включая устные) и разработку решений по системным вопросам - главного врача; на период его отсутствия – лицо, исполняющее его обязанности.

1.7. Ответственным лицом за ведение электронного листа проблем и предложений, а также осуществления контроля за сроками отработки сообщений – инженера-программиста.

1.8. Ответственным лицом за обеспечение функционирования и информационное сопровождение (наполнение, актуализация) официального сайта учреждения – инженера-программиста.

1.9. Ответственным лицом за обновление информации на стендах учреждения обязательными материалами – юристконсульта.

2. Утвердить Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГОАУЗ «МСП» согласно приложению к настоящему приказу.

3. Признать утратившими силу приказы ГОАУЗ «МСП»:

- Пункт 1 приказа от 09.10.2020 №107 «Об отверждении локальных нормативных актов»;
- от 14.01.2020 №26 «Об организации работы с обращениями граждан в ГОАУЗ «МСП»;
- от 14.08.2019 №77 «Об утверждении Положения»;
- от 09.01.2018 № 33 «О назначении дежурных администраторов».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.главного врача ГОАУЗ «МСП»



Е.В.Кривонос

**Положение
об организации обратной связи с пациентами
и работы с обращениями граждан**

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 обращения граждан (письменных, в том числе электронных, устных), а также порядок взаимодействия ГОАУЗ «МСП» с Министерством здравоохранения Мурманской области.

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 «МСП» по всем каналам связи, в том числе определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

1.3. Положение регламентирует правила предоставления информации гражданам об осуществлении деятельности ГОАУЗ «МСП», 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 ГОАУЗ «МСП» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГОАУЗ «МСП»;

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 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 приказом главного врача, ответственным за работу с обращениями граждан и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности ГОАУЗ «МСП», 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 ГОАУЗ «МСП», оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, в том числе для решения проблемных вопросов;

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

1.5. Обращения, поступившие в ГОАУЗ «МСП» в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. Настоящее Положение не распространяется на рассмотрение: обращений граждан, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации; обращений граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации; обращений граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами; обращений граждан, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениям.

1.7. Приказом главного врача ГОАУЗ «МСП» определяются ответственные лица по работе с обращениями граждан, ответственные за анализ всех поступающих обращений (включая устные) и разработку решений по системным проблемам.

1.8. Информация об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и сайте учреждения.

1.9. Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в учреждение, телефон приемной главного врача, образец заявления.

1.10. Сотрудники ГОАУЗ «МСП», осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

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

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

2.1. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений

2.1.1. Письменные обращения в ГОАУЗ «МСП» могут приниматься:

- лично или через курьера, по почте, на почтовый адрес ГОАУЗ «МСП»: 184511, Мурманская область, г. Мончегорск, пр.Металлургов, д.20;
- на адрес электронной почты: info@monchestoma.ru;
- на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://www.monchestoma.ru> в форме электронного документа;
- с помощью почтового ящика для приема обращений, расположенного на 1-м этаже ГОАУЗ «МСП» в зоне регистратуры;
- в лечебных кабинетах,

- в приёмной главного врача; график личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в учреждении, а также на официальном сайте учреждения;

- через листы проблем (для заполнения пациентами учреждения), которые должны содержать информацию о статусе решения проблемы, ответственном, сроках, либо о причинах отказа от выполнения работ в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 21.10.2019 № 555;

- по телефону "горячей линии", информация о работе которой, размещается на официальном сайте.

2.1.2. Места для заполнения документов и оформления обращений оборудуются столом, стульями и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.2. Прием и регистрация обращений

2.2.1. Выемка поступивших обращений из почтового ящика производится в рабочие дни ежедневно сотрудником регистратуры и передаются секретарю руководителя, ответственному за регистрацию обращений граждан, не реже 2 раз в день (в 09.00 и в 16.00).

2.2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру секретарем руководителя. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом учреждения.

2.2.3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в «Журнале регистрации обращений граждан» согласно приложению №1 к настоящему Положению. На лицевой стороне первого листа обращения гражданина указывается дата поступления и регистрационный номер.

После регистрации, письменные (электронные) обращения граждан рассматриваются руководителем учреждения, и направляются на исполнение ответственным лицам согласно резолюции.

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

2.2.5. 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».

2.2.6. 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».

2.2.7. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и 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.

2.2.8. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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 и действующим законодательством.

2.2.9. Все зарегистрированные обращения передаются главному врачу для рассмотрения. После рассмотрения обращение в соответствии с резолюцией передается ответственному исполнителю.

2.3. Рассмотрение обращений

2.3.1. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ГОАУЗ «МСП» 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 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 главного врача о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес учреждения.

2.3.2. В случае если жалоба 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.

2.3.3. Ответственное лицо в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед главным врачом о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

2.3.4. Все обращения граждан рассматриваются 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

главным врачом, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося о причинах продления рассмотрения обращения.

Уведомление заявителю подписывает главный врач, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

Главный врач вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан:

- поручения с пометкой «незамедлительно» исполняются безотлагательно, в течение 1 дня со дня подписания;
- поручения с пометкой «весьма срочно» исполняются в срок не позднее 3 дней со дня регистрации;
- поручения с пометкой «срочно» исполняются не позднее 14 дней со дня регистрации.

2.3.5. 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.

2.3.6. 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.

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

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

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

2.3.8. 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, в том числе врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.3.9. Главный врач, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

2.3.11. Ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется заявителю лично на руки, через почтовое отправление, либо на указанную заявителем в обращении электронную почту, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

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

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

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

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

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

3.1. Для предоставления гражданам возможности приема обращений в устной форме, в обязательном порядке обеспечивается работа «Горячей линии» в соответствии с режимом работы, установленным в учреждении.

3.2. Приказом по учреждению назначаются сотрудники, ответственные 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 телефоном.

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 № 2 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 № 3 к настоящему Положению и передает секретарю руководителя для регистрации и рассмотрения.

3.9. Информация по устным обращениям граждан подлежит обязательной регистрации в удобной для работы форме (бумажной или электронной), с указанием ФИО сотрудника, принявшего обращение, даты обращения, ФИО гражданина, адреса, контактного номера и мер, принятых по данному обращению. Обеспечивается ограниченный доступ к информации, содержащей персональные данные, передача данных осуществляется с использованием защищенных каналов связи.

3.10. 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.

4. Проведение личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится главным врачом (исполняющим обязанности главного врача) согласно утвержденному графику.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приёма, принимаются вне очереди.

4.3. Во время личного приема заполняется Карта приема в соответствии с приложением № 3 к настоящему Положению.

4.4. 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 Карте приема. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан письменно. Данная Карта приема передается ответственному лицу и рассматривается как письменное обращение в течение установленного законодательством срока, либо срока, установленного главным врачом.

4.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. График ежедневного дежурства администратора для проведения разъяснительной работы с пациентами и решения конфликтных ситуаций ежемесячно утверждается главным врачом.

4.7. Ответственное лицо, ежемесячно, в срок до 25 числа текущего месяца, размещает на стендах учреждения и официальном сайте учреждения, график личного приема граждан

главным врачом, а также график дежурства администратора учреждения на следующий месяц.

5. Электронный лист проблем и предложений

5.1. 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 № 4 к настоящему Положению.

5.2. Главный врач назначает сотрудника, ответственного за ведение электронного листа и контроля сроков отработки сообщений.

5.3. Рассмотрение предложений в целях принятия управленческих решений осуществляется в соответствии с пунктом 2.3. настоящего Положения.

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

5.5. 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.

6. Анализ обращений

6.1. 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.

6.2. Секретарь руководителя ежемесячно систематизирует сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и передает их заведующему отделением для анализа содержания.

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:

- 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 решениях.

6.3. Заведующий отделением обеспечивает анализ вопросов, содержащихся в обращениях, и на основании анализа вопросов вносит предложения, направленные на устранение недостатков.

6.4. По результатам анализа обращений граждан на выявление постоянно повторяющихся проблем могут составляться планы мероприятий, графики, «дорожные карты», направленные на их устранение.

6.5. Ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственное лицо предоставляет информацию с нарастающим итогом по утвержденной форме в РИСМ МЗМО.

7. Информирование граждан

7.1. Главный врач назначает сотрудников, ответственных за обеспечение функционирования и информационное сопровождение (наполнение, актуализация) официального сайта ГОАУЗ «МСП», а также за размещение и обновление информации на стендах учреждения в соответствии с приложением № 5 настоящего Положения.

7.2. 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;

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.

7.3. 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.

7.4. Навигация сайта должна быть понятна пользователем, могут использоваться цвета медицинской организации.

7.5. Рекомендуемая структура сайта:

1) «главная страница» - основная точка доступа, которая содержит сведения о наименовании учреждения, руководителе, видах оказываемой медицинской помощи, адреса мест нахождения учреждения и структурных подразделений, график работы учреждения и структурных подразделений, контактную информацию, телефон «Горячей линии», телефоны для консультаций и записи на прием (регистратуры), информационные баннеры, с возможностью перехода по гиперссылке на иные разделы (сервисы) сайта, версию для слабовидящих, поисковую систему, карту сайта и новостную информацию и т.п.;

2) «о медицинской организации» - раздел, содержащий общие сведения об учреждении, графике приема граждан руководителем, администраторами, информацию о специалистах, расписании приема, схему здания, схему проезда, документы, информацию о вышестоящих и контролирующих органах, об антикоррупционной деятельности и др.;

3) «информация для пациентов» - раздел, содержащий маршрутизацию пациентов в условиях конкретной медицинской организации с подробным (пошаговым) описанием действия пациента, позволяющие решить интересующие его вопросы (какими способами можно записаться на прием к специалисту, как получить ту или иную справку, как подготовиться к процедурам, где и при каких условиях оказывается неотложная помощь и другие вопросы, в зависимости от вида оказываемой медицинской помощи учреждением), бесплатной медицинской помощи, информацию о предоставлении платных медицинских услуг и др.;

4) «национальные проекты» - раздел, содержащий информацию о реализации мероприятий в рамках региональных проектов, направленных на достижения целей и задач национальных проектов (с размещением фирменных логотипов НП «Здравоохранение» и «Демография»);

5) «обратная связь» - раздел, содержащий электронный лист, анкеты, социальные опросы, информацию о наличии официальных групп в социальных сетях и прочее;

6) названия других тематических разделов должны отражать суть размещенной в них информации, с учетом обязательных требований указанных в приложении № 5 настоящего Положения, а также в зависимости от вида оказываемой медицинской помощи и реализуемых мероприятий в учреждении.

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

7.7. Информационные стенды наполняются обязательными материалами согласно приложению № 5 к настоящему Положению, а также информацией по решению руководителя учреждения и (или) размещение, которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.8. Сведения, размещенные на стенде должны быть оформлены в едином стиле (шрифт высотой не менее 22 пункта, выравнивание текста по ширине, заголовки жирным шрифтом).

7.9. Учреждение должны быть оборудованы системами внутреннего и наружного видеонаблюдения.

7.10. Приказом главного врача 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.

7.11. Системы видеонаблюдения устанавливаются в целях:

1) обеспечения безопасности сотрудников и пациентов, разрешения конфликтных ситуаций, а также предотвращение чрезвычайных ситуаций и обеспечение сохранности имущества;

2) получения профессиональных данных (подсчет посетителей, контроль и мониторинг работы сотрудников в целях повышения качества предоставляемых услуг (корректное обращение с пациентами, соблюдение регламентов, детализация рабочего времени), наблюдение за пациентами в режиме реального времени (особенно за тяжелобольными лицами).

7.12. Системы видеонаблюдения устанавливаются:

1) по периметру здания для контроля за прилегающей территорией, припаркованным автотранспортом;

2) у центрального и запасных входов для контроля за входящими и выходящими посетителями;

3) внутри здания, в том числе холлах, игровых зонах для детей, коридорах, у регистратуры, в помещениях для хранения наркотических средств и психотропных веществ, кассах, в местах для приема обращений граждан и прочих местах большого скопления граждан.

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

Приложение №1
к Положению
об организации обратной связи с пациентами
и работы с обращениями граждан

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок: «Журнал регистрации обращений граждан»;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

Форма

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Входящий номер	ФИО, адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание/обоснованность жалобы

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

1. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию.

Стандартная форма представления:

- *«Горячая линия» ГОАУЗ «МСП»*
- *Здравствуйтесь/Доброе утро (день, вечер)*
- *Меня зовут ...Имя оператора*
- *Уведомляю Вас, что все разговоры записываются в установленном законодательством порядке. Звонки на данный номер оплачиваются согласно тарифам вашего оператора.*
- *Как я могу к Вам обратиться, 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		
	<i>На получение устного ответа согласен</i>		
	(подпись гражданина)		

Форма

Электронный лист проблем и предложений

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

**Информация обязательная для размещения
на официальном 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 правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
 - 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:
 - 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 (с размещением фирменных логотипов НП «Здравоохранение» и «Демография»).
 - 18) О реализации мероприятий региональной программы модернизации первичного звена здравоохранения.
 - 19) Иная информация, которая размещается, публикуется по решению руководителя Учреждения и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
-