

Положение
об организации обратной связи и работы с обращениями граждан в
Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения
«Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации обратной связи и работы с обращениями граждан в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы» (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 гражданами, организацию процесса рассмотрения обращения граждан (письменных, в том числе электронных, устных), а также порядок взаимодействия Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее – ГОБУЗ ОМБ СМЭ, Учреждение) с Министерством здравоохранения Мурманской области.

1.2. Настоящее Положение распространяется на работу со всеми письменными, в том числе электронными, устными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, замечаниями и предложениями граждан, поступившими в Учреждение 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. Настоящее Положение регламентирует правила предоставления информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждения, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с Учреждением, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение** – направленное в Учреждение 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 Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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 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 руководителем Учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности Учреждений, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с Учреждением, 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 Учреждением, 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 гражданами.

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

2.1. Приказом руководителя Учреждения утверждаются локальные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан,

включающие порядок взаимодействия с Министерством здравоохранения Мурманской области.

2.2. В локальных актах должны быть утверждены: сроки рассмотрения обращений на всех этапах подготовки информации от момента регистрации до направления ответа заявителю; алгоритмы действий ответственных лиц, участвующих в подготовке информации для ответа заявителю; правила поведения ответственных лиц и администраторов при возникновении конфликтных ситуаций; речевые модули для работников, работающих в зонах первичного контакта с гражданами (приёмная руководителя, регистратура, канцелярия и др.); меры оперативного реагирования на возникшие конфликтные ситуации; система ежемесячного анализа обращений граждан на выявление основных (постоянно повторяющихся) проблем и принятия решений (составления планов мероприятий, графиков, «дорожных карт»), направленных на их устранение.

2.3. Приказом руководителя Учреждения определяются ответственные лица по работе с обращениями граждан, ответственные за анализ всех поступающих обращений (включая устные) и разработку решений по системным проблемам.

2.4. Информация об организации обратной связи и работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и официальном сайте Учреждения.

2.5. 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 приёмной руководителя, факс, образец заявления.

2.6. Письменные обращения могут приниматься:

- по почте, на почтовый адрес Учреждения и филиалов;
- лично или через курьера;
- на адрес электронной почты и другие официальные интернет-ресурсы Учреждения в форме электронного документа.

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

- в кабинетах, канцелярии, приёмной руководителя;
- через листы проблем (для заполнения гражданами), которые должны содержать информацию о статусе решения проблемы, ответственном, сроках, либо о причинах отказа от выполнения работ.

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

2.8. Выемка поступивших обращений из почтового ящика производится в рабочие дни ежедневно секретарём руководителя Учреждения, ответственным за регистрацию обращений граждан в приёмной учреждения, не реже 2 раз в день (в 09.00 и в 16.00).

2.9. 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.

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

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, 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.

2.14. 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.

2.15. 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 Учреждения, 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 руководителя Учреждения безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

2.16. 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.

2.17. Ответственным лицом в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем Учреждения 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.

2.18. 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 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.

Руководитель Учреждения 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.

2.19. 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.

2.20. 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.

2.21. 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.

2.22. В случае, если ответов 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.

2.23. Руководитель Учреждения, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

2.24. 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.

2.25. 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 судебным 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 в Учреждении

3.1. Для предоставления гражданам возможности приема обращений в устной форме, в обязательном порядке, руководителями Учреждений обеспечивается работа в соответствии с режимом работы, установленным в Учреждении.

3.2. Руководителем Учреждения приказом по учреждению назначается сотрудник (-и), ответственные за работу по устному информированию граждан.

3.3. Информация о режиме работы и номерах телефонов (приёмная руководителя, канцелярия, морг, филиалы) 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 сотрудников оснащается АРМ и телефоном.

3.5. Сотрудники принимают 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, сотрудники, осуществляющие устное информирование, предлагают 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 гражданина в Учреждении представлен в приложении № 3 к настоящему Положению.

3.8. При невозможности самостоятельно ответить на содержащийся в устном обращении вопрос, сотрудники формирует «карту приема обращения гражданина» (далее – Карта приема) согласно приложению № 4 к настоящему Положению и передает ответственному лицу для рассмотрения вопроса в соответствии с подпунктом 2.4. пункта 2 настоящего Положения.

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 руководителем Учреждения, заместителями руководителя согласно утвержденному руководителем Учреждения графику.

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 Карта приема в соответствии с приложением № 4 к настоящему Положению.

3.11. Приказом руководителя Учреждения утверждается график ежедневного дежурства администраторов для проведения разъяснительной работы с гражданами и решения конфликтных ситуаций.

3.12. Ответственное лицо, ежемесячно, в срок до 25 числа текущего месяца, размещает на стендах Учреждения и официальном сайте Учреждения, график личного приема граждан руководителем Учреждения, заместителями руководителя, а также график дежурства администраторов Учреждения на следующий месяц.

3.13. 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.

3.14. 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 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 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 № 5 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 дней 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. Руководитель Учреждения назначает сотрудников, ответственных за обеспечение функционирования и информационное сопровождение (наполнение, актуализация) официального сайта Учреждения, а также за размещение и обновление информации на стендах Учреждения в соответствии с приложением № 6 настоящего Положения.

5.2. Учреждение обязано:

1) предоставлять гражданам 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 гражданам достоверную информацию об Учреждении;

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

4) своевременно предоставлять 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 Учреждения (не рекомендуется использовать слишком яркую или темную цветовую гамму).

5.5. Рекомендуемая структура сайта:

1) «главная страница» - основная точка доступа, которая содержит сведения о наименовании Учреждения, руководителе, видах экспертной деятельности, перечне проводимых судебно-медицинских экспертиз, адреса мест нахождения Учреждения и структурных подразделений (при наличии), график работы Учреждения и структурных подразделений, контактную

информацию, телефон «Горячей линии», телефоны для консультаций и записи на прием (приёмная руководителя, регистратуры, канцелярия), 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, заместителями, администраторами, информацию о специалистах, схему здания, схему проезда, документы, информацию о вышестоящих и контролирующих органах, об антикоррупционной деятельности и др.;

3) «информация для граждан» - раздел, позволяющий гражданам решить интересующие его вопросы (записаться на прием к руководителю и его заместителям; порядок получения медицинского свидетельства о смерти; где и как пройти судебно-медицинское освидетельствование; получить информацию о предоставлении платных медицинских услуги 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 № 6 настоящего Положения, а также в зависимости от вида проводимых работ реализуемых мероприятий в Учреждении.

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

5.7. Информационные стенды наполняются обязательными материалами согласно приложению № 6 к настоящему Положению, а также информацией по решению руководителя Учреждения и (или) размещение, которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.9. Учреждение должно быть оборудовано системами внутреннего и наружного видеонаблюдения.

5.10. 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.

5.11. Системы видеонаблюдения устанавливаются в целях:

1) обеспечения безопасности сотрудников и граждан, 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 гражданами, соблюдение регламентов, детализация рабочего времени).

5.12. 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 коридорах, у регистратуры, на лестничных площадках, в помещениях для хранения наркотических средств и психотропных веществ, кассах, в местах для приема обращений граждан, приемных отделениях и прочих местах большого скопления граждан.

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

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

Форма мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций

Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных организаций за (период) в (наименование организации) с нарастающим итогом.						
		Общее количество	% от общего числа	сравнение с аналогичным периодом предыдущего года (%)	Первичных	Повторных
1.	Общее количество поступивших обращений					
2.	Общее количество коллективных обращений					
3.	Количество обращений, направленных по принадлежности					
4.	Распределение поступивших обращений по тематикам:					
4.1.	Организация оказания медицинской помощи					
4.2.	Лекарственное обеспечение					
4.3.	Кадровое обеспечение					
4.4.	Материально-техническое обеспечение					
4.5.	Информационное обеспечение					
4.6.	Вопросы оплаты труда работников здравоохранения					

4.7.	Благодарности					
4.8.	Другое (с указанием наименования)					
5.	Количество личных приемов граждан, проведенных руководителями и их заместителями					
6.	Количество человек, принятых в рамках личных приемов					
7.	Распределение обращений, поступивших в рамках личных приемов по тематикам:					
7.1.	Организация оказания медицинской помощи					
7.2.	Лекарственное обеспечение					
7.3.	Кадровое обеспечение					
7.4.	Материально-техническое обеспечение					
7.5.	Информационное обеспечение					
7.6.	Вопросы оплаты труда работников здравоохранения					
7.7.	Благодарности					
7.8.	Другое (с указанием наименования)					
8.	Отправитель обращения					
9.	Распределение по населенным пунктам					

Рекомендованный речевой стандарт приема обращения

1. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию.

Стандартная форма представления:

- *(наименование Учреждения)*
- *Здравствуйте/Доброе утро (день, вечер)*
- *Меня зовут ...Имя*
- *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. Хорошего дня!*
- *До свидания всего доброго вам!*
- *Будьте здоровы. Всего хорошего!*

Основной принцип работы: доброжелательность.

В любой ситуации остаться вежливым и доброжелательным, не 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				
Лицо ведущее личный приём				Контроль
	(должность, ФИО)			
Результаты приема				
	На получение устного ответа согласен			
				(подпись гражданина)

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
официальных сайтах и стендах Учреждений**

1) Об Учреждении:

- 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, филиалов, 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, канцелярии, морга, приёмной руководителя, филиалов), адреса электронной почты;
- график приема граждан руководителем, заместителями, дежурными администраторами Учреждения и иными уполномоченными лицами с указанием телефона.

2) О порядке записи на приём (личный приём к руководству, освидетельствование, забор биоматериала).

3) О порядке работы с обращениями граждан.

4) 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.

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

6) О медицинской деятельности Учреждения:

- о свидетельстве государственной регистрации Учреждения;
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
- о видах экспертной деятельности и перечне проводимых судебно-медицинских экспертиз;
- о правилах записи на прием/консультацию/обследование;
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов).

7) О медицинских работниках Учреждения, включая филиалы:

- 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.
- 8) О вакантных должностях.
 - 9) О противодействии коррупции.
 - 10) О возможности ознакомления с нормативными правовыми актами на бумажном носителе в Учреждении.
 - 11) О внеочередном приеме (освидетельствование) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 12) О профилактике и здоровом образе жизни.
 - 13) О реализации мероприятий в рамках региональных проектов, направленных на достижения целей и задач национальных проектов (с размещением фирменных логотипов НП «Здравоохранение» и «Демография»).
 - 14) Информация о защите персональных данных.
 - 15) Иная информация, которая размещается, публикуется по решению руководителя Учреждения и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
-