

Государственное учреждение здравоохранения
ПРИМОРСКИЙ КРАЕВОЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР

ПРИКАЗ

от 06 июля 2010 г.

г. Владивосток

№ 115

**О порядке рассмотрения обращений
граждан в ГУЗ ПКОД**

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.06 г. « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях улучшения работы по рассмотрению обращений по вопросам качества медицинской помощи в ГУЗ ПКОД

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГУЗ ПКОД (Приложение №1).
2. Утвердить форму журнала обращения граждан (Приложение №2).
3. Утвердить график приема граждан главным врачом, заместителями главного врача, заведующими отделениями (Приложение №3).
4. Утвердить Анкету удовлетворенности качеством медицинской помощи в ГУЗ ПКОД (приложение №4).
5. Фисенко Е.О делопроизводителю:
 - 5.1 назначить ответственным за прием, учет и регистрацию обращений в ГУЗ ПКОД;
 - 5.2 осуществлять регистрацию обращений в журнале обращений граждан (приложение №5);
 - 5.3 осуществлять работу по рассмотрению обращений согласно утвержденному Порядку рассмотрения обращения граждан в ГУЗ ПКОД.

Срок: постоянно

6. Зам. гл. врача по медицинской части Гуриной Л. И., зам. гл. врача по ЭВН Евтушенко Е.В., зав. хирургическим отделением Певожай В.И.,

зав. радиологическим отделением Парасочко Е.С., зав. гинекологическим отделением Ершовой С.И., и.о.зав. отделением торакальной хирургии Семенову О.А., и. о. зав. диспансерным отделением Демиденко Н.К.:

- 6.1 осуществлять прием граждан согласно графика;
- 6.2 осуществлять ведение журнала обращений граждан установленной формы (приложение №2);
- 6.3 проводить ежеквартальный анализ обращений с докладом на комиссии по разбору жалоб и обращений граждан в ГУЗ ПКОД.
- 6.4 разместить информацию на стендах, дверях служебных кабинетов о графике приема граждан.

7. Ст. мед. сестре хирургического отделения Кулаге Л.Е. ;
Ст. мед. сестре гинекологического отделения Линик Н.П., ст. мед. сестре радиологического отделения Бурба Е.А., ст. мед. сестре блока закрытых источников Исасовой Т.Н., ст. мед. сестре отделения торакальной хирургии Карповой О.В, ст. мед. сестре химиотерапевтического отделения Великоцкой И.В.

- при выписке пациентов из подведомственных отделений проводить анкетирование пациентов.

8. Общий контроль за исполнением приказа возлагаю на себя.

9. Начальнику отдела кадров Королевой Е.А. довести данный приказ до сведения всех заинтересованных лиц под роспись.

Главный врач



Волков М.В.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГУЗ ПКОД

Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ГУЗ ПКОД.

1.2. Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.06 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, специально назначенное для этого приказом руководителя.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет главный врач.

Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации. Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления (устные обращения - в день их поступления) в журнале учета обращений граждан (приложение № 5) или ПЭВМ.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие государственные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по нему подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших автора вновь обратиться в ГУЗ ПКОД.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.8. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.9. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства в ГУЗ ПКОД.

2.10. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача или по их письменному поручению - другому должностному лицу.

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
о принятии обращения к рассмотрению;
о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;
о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГУЗ ПКОД;
об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.9. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место.

3.10. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.11. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.12. Ответы по обращениям подписывает руководитель учреждения здравоохранения.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

3.13. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом и его заместителями 1 раз в неделю (два часа), заведующими отделениями, не курирующими пациентов (освобожденные) 3 раза в неделю (по два часа).

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением главного врача и доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка "с личного приема", обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

V. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГУЗ ПКОД, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующей орган или списания "в дело" обращения-запроса. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель или другое должностное лицо управления или учреждения здравоохранения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "в дело", указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

VI. Анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям, по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и республиканские органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

На основе изучения поступивших обращений ежеквартально и по итогам года оформляются информационно-аналитические справки и представляются главному врачу ГУЗ ПКОД.

V. Хранение дел

7.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство, для централизованного формирования дел.

Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

7.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

График приема граждан

**Главным врачом,
заместителями главного врача,
заведующими отделениями**

- 1) Главный врач понедельник с 16-00 до 17-00 ч. в каб. гл. врача
- 2) Заместитель главного врача по медицинской части среда, пятница с 14-30 до 16-30 ч. в кабинете зам. гл. врача.
- 3) Заместитель главного врача по ЭВН вторник, четверг с 14-30 до 16-30ч. в кабинете зам. гл. врача по ЭВН
- 4) Зав. радиологическим отделением 3 раза в неделю понедельник, среда, пятница с 14-00 до 15-40 ч. в кабинете зав. отд.
- 5) Зав. гинекологическим отделением 3 раза в неделю понедельник, среда, пятница с 14-00 до 15-40ч. в кабинете зав. отд.
- 6) Зав. отделением торакальной хирургии 3 раза в неделю понедельник, среда, пятница с 14-00 до 15-40ч. в кабинете зав. отд.
- 7) Зав. хирургическим отделением 3 раза в неделю понедельник, среда, пятница с 14-00 до 15-40ч. в кабинете зав. отд.
- 8) Зав. диспансерным отделением 3 раза в неделю понедельник, среда, пятница с 14-00 до 15-40 ч. в кабинете зав. отд.

Приложение №2
к приказу ГУЗ ИКОД
от 0 .07.2010 г. №

ЖУРНАЛ
Регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан

№ п/п	Дата обра- щения	Ф.И.О. гражданина	Содержание обращения, заявления, жалобы	Принятые меры	Результат рас- смотрения (Удовлетворено Разъяснено Отказано)

АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Уважаемый пациент!

Просим ВАС ответить на предложенные вопросы, отметив в квадрате

устраивающий Вас вариант ответа

1. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам лечащего врача?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Если Вы не удовлетворены, отношением лечащего врача укажите, что именно:
но: _____

2. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам медицинских сестер?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Если Вы не удовлетворены, отношением медицинских сестер укажите, что именно:
но: _____

3. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам младшего медицинского персонала?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Если Вы не удовлетворены, отношением младшего медицинского персонала укажите, что именно: _____

4. Обсуждал ли лечащий врач с Вами схему и сроки лечения?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

5. Ежедневно ли проводятся обходы лечащим врачом?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

6. Осматривались ли Вы заведующим отделением во время пребывания в стационаре?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

7. Как Вы оцениваете качество питания в стационаре онкодиспансера?:

Хорошо

Удовлетворительно

Плохо

8. Приходилось ли Вам оплачивать медицинские услуги, находясь на лечении в стационаре?:

Да

Нет

9. Если «ДА», то вы производили оплату:

Через кассу онкодиспансера

Наличными средствами врачу/медику

10. Приходилось ли Вам во время последнего пребывания в стационаре приобретать за свой счет лекарственные средства?:

Да

Нет

11. Причина приобретения лекарственных средств

Назначение лечащего врача

Собственная инициатива

Советы родственников / знакомых.

12. Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи, оказываемой в диспансере

Удовлетворяет

Неудовлетворяет

Затрудняюсь ответить

13. Если Вас не удовлетворяет качество медицинской помощи, укажите, что именно:

Организация работы регистратуры в поликлинике онкодиспансера

Длительность ожидания приема врача в поликлинике диспансера

Длительность ожидания диагностических исследований (УЗИ, рентген, эндоскопические исследования и др. _____)

Работы приемного отделения стационара

Длительность ожидания плановой госпитализации

Длительность ожидания операции

Факты вымогательства денег с пациентов

Другое(укажите что именно) _____

14. Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе данного учреждения?: _____

Если Вы хотите,
чтобы с Вами связалась администрация онкодиспансера, обязательно оставьте
свой телефон и укажите фамилию имя отчество

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИМОРСКИЙ КРАЕВОЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О.	Содержание обращения	Исполнитель	Принятые меры	Дата исполне- ния