



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СПб ГБУЗ «Межрайонный врачебно-физкультурный диспансер №1»

1. Общие положения

Настоящее Положение составлено в целях обеспечения прав граждан на обращение в СПб ГБУЗ «Межрайонный врачебно-физкультурный диспансер №1» (далее – СПб ГБУЗ «МВФД №1»).

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в СПб ГБУЗ «МВФД №1».

В соответствии с настоящим Порядком в СПб ГБУЗ «МВФД №1» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в устной, письменной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Работа с обращениями граждан, требующими письменного ответа, осуществляется подкомиссией по работе с обращениями граждан.

Согласно рекомендациям, утвержденным распоряжением Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 18.08.2017 № 267-р Обращения граждан в медицинские организации подразделяются по следующим видам обращений: жалобы, заявления, обращение за консультацией, предложения, благодарности.

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

Консультация – рекомендации специалиста, основанные на нормативно-правовых документах

по поводу обращения гражданина за разъяснениями. Регистрация консультаций может не содержать сведений об обратившемся, но производится в установленном порядке;

Качество медицинской помощи - свойство взаимодействия врача и пациента, обусловленное квалификацией медицинского персонала, то есть его способностью выполнять медицинские технологии, снижать риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, оптимально использовать ресурсы медицины и обеспечивать объективные условия удовлетворенности пациента от его взаимодействия с медицинской системой (врачом, отделением, ЛПУ);

Ненадлежащее КМП (медицинская помощь ненадлежащего качества) - процесс оказания медицинской помощи, в котором имеются врачебные ошибки, которые способствовали или могли способствовать нарушению медицинских технологий, увеличению риска прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, неоптимального использования ресурсов медицины и неудовлетворенности пациента;

Экспертиза КМП - исследование случая (случаев) оказания медицинской помощи, выполняемое экспертом КМП, в задачи которого входит выявление врачебных ошибок, описание их реальных и возможных следствий, выяснение причин возникновения врачебных ошибок, оформление соответствующего заключения и составление рекомендаций по предотвращению врачебных ошибок.

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Распоряжением Комитета по здравоохранению от 18.08.2017г. №267-р «Об утверждении формы учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

2. Порядок рассмотрения письменных обращений

2.1. Требования к письменному обращению

В обращении заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть предложения, заявления, обращения за консультацией, жалобы или благодарности;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

2.2. Сроки рассмотрения письменных обращений

Срок регистрации письменных обращений в СПб ГБУЗ «МВФД №1» с момента поступления – не более двух рабочих дней.

Письменные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации письменных

обращений граждан», который хранится в приемной главного врача СПб ГБУЗ «МВФД №1». Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции СПб ГБУЗ «МВФД №1», в срок до пяти дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти рабочих дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – до тридцати дней со дня регистрации письменного обращения в СПб ГБУЗ «МВФД №1».

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены не более, чем на тридцать дней. При этом, в течение месяца с момента поступления обращения, его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

В случаях, когда письменные обращения, в отличие от установленного порядка, поступили в подразделения СПб ГБУЗ «МВФД №1» на имя руководителя, письменные обращения не позднее одного рабочего дня с момента поступления передаются в приемную главного врача для регистрации обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

2.3. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не соблюдены требования, указанные в пункте 2.1. настоящего Порядка;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение;
- текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями. При этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, содержатся сведения о совершенном противоправном действии, несвязанным с процессом оказания медицинской помощи;

Во всех случаях отказа в течение семи дней гражданину, возвращается обращение с указанием на невозможность предоставления ответа с разъяснением причины отказа.

3. Права и обязанности сторон при рассмотрении обращений граждан

3.1. Права граждан при рассмотрении обращений

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с письменным заявлением об их возврате, в том числе в электронной форме;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- знакомиться в установленном порядке с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с письменным заявлением о досрочном прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Обязанности ответственных лиц при работе с письменными обращениями граждан

3.2.1. Обязанности председателя подкомиссии по работе с обращениями граждан

- знакомится с содержанием обращения гражданина;
- накладывать резолюцию по обращению:
 - о принятии обращения к рассмотрению;
 - о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции СПб ГБУЗ «МВФД №1»;
 - об оставлении обращения без рассмотрения.
- знакомится с первичной медицинской документацией, дополнительными документами и материалами по рассматриваемому обращению, подготовленными заведующими отделений, предоставленными обратившимся гражданином;
- при необходимости инициировать проведение внеплановых проверок, в том числе организационных обходов, документарных проверок;
- инициировать проведение заседаний врачебной комиссии – подкомиссии по контролю качества и безопасности медицинской деятельности;
- инициировать проведение консилиумов по вопросам организации и оказания медицинской помощи пациенту;
- формулировать ответы на письменные обращения граждан;
- визировать ответы в вышестоящие органы исполнительной власти, прокуратуру, в иные организации, имеющим право контроля над деятельностью медицинской организации;
- визировать отчеты по работе с обращениями граждан, подаваемыми в установленном порядке.

3.2.2. Обязанности заместителя председателя подкомиссии по работе с обращениями граждан

- знакомится с содержанием обращения гражданина;
- дает поручения ответственным лицам по разработке мероприятий по сути обращений, контролирует реализацию разработанных мероприятий;
- совместно с ответственным за комплектование дел по обращениям граждан участвует в формировании набора документации, необходимой для заседания врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан), контролирует полноту представленных документов, необходимых для проведения врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан);
- знакомится с первичной медицинской документацией, дополнительными документами и материалами по рассматриваемому обращению, подготовленными ответственным за комплектование дел по обращениям граждан, предоставленными обратившимся гражданином;
- участвует в подготовке и визирует макеты письменных ответов перед предоставлением

председателю комиссии по работе с обращениями граждан для формулирования ответа;

- инициирует проведение заседания врачебной комиссии – подкомиссии по работе с обращениями граждан;

- формирует дело по рассмотрению обращения гражданина: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя медицинской организации по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю;

- обеспечивает хранение дел по обращениям граждан (срок хранения 5 лет с даты регистрации письменного обращения);

- проводит учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащимся в обращениях граждан, в том числе анализирует количество и характер рассмотренных обращений граждан; количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий, количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

- обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку по работе подкомиссии по работе с обращениями граждан;

- дает поручения по организации контроля качества и безопасности медицинской деятельности, с целью реализации прав обратившихся граждан.

3.2.3 Обязанности ответственного лица за регистрацию письменных обращений

- принять все поступающие письменные обращения (бандероли, посылки);

- при подозрении на наличие опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем;

- проверить правильность адресности корреспонденции;

- вскрыть конверты и проверить наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы подкладываются под скрепку или в файл после текста письма, затем подкалывается конверт;

- составить акт в двух экземплярах с двумя подписями в следующих случаях:

- в конвертах поступили денежные знаки или ценные бумаги;

- в письмах при вскрытии не обнаружилось обращения;

- при обнаружении недостачи документов, упомянутых в тексте письма.

- возвращать ошибочно полученные письма (не по адресу) невскрытыми на почту;

- провести регистрацию письменных обращений граждан, поступивших в СПб ГБУЗ «МВФД №1» в журнале в течение двух рабочих дней с даты их поступления;

- провести регистрацию письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах в журнал обращений;

- поставить на письменном обращении регистрационный штамп, дату регистрации обращения и регистрационный номер;

- направить для рассмотрения прошедшие регистрацию обращение в тот же день главному врачу. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение конкретным исполнителям;

- зарегистрировать при оформлении ответа регистрационный номер ответа на обращение в журнале;

- проверить правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма;

- обеспечить своевременную рассылку ответа по почте;

- направить ответ на обращение, поступившего в форме электронного документа, по адресу

электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- предоставлять главному врачу оперативную информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

3.2.4. Обязанности секретаря подкомиссии по работе с обращениями граждан

- организует заседания врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан), приглашает членов врачебной комиссии на заседание, контролирует оформление Протоколов врачебной комиссии по установленной форме;

- обеспечивает соответствие сведений и наличие дел в журналах регистрации обращений и журнале учета обращений;

- организует подготовку предложений, направленных на устранение недостатков, для рассмотрения на ВК (подкомиссия по контролю качества медицинской помощи);

- проверять соблюдение формальных требований к оформлению объяснительных записок, докладных записок, служебных записок по сути обращения;

- вести журнал врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан);

- проверять наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствия и наличия приложений, указанных в ответе;

- обеспечивает подготовку к хранению дел по обращениям граждан;

- осуществляет архивирование протоколов врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан);

- ведет отчетную документацию;

- передает набор документов для рассылки ответов в канцелярию/секретарю главного врача после проверки комплекта документов по обращению.

3.2.5. Обязанности ответственного за комплектование дел по обращениям граждан

- рассматривает все обращения, поступившие в структурное подразделение, определяет повод обращения и ставит пометку о поводе обращения;

- передает обращение в приемную главного врача для регистрации не позднее одного рабочего дня со дня поступления обращения;

- в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения получает объяснительные от фигурантов обращения и их руководителей;

- получает первичные медицинские документы (врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена со всеми вложениями);

- предоставляет медицинские документы, необходимые для проведения служебного расследования;

- организует помощь и в двухдневный срок с момента регистрации обращения предоставляет заместителю председателя подкомиссии по работе с обращениями граждан макет письменного ответа, в случаях обращений по вопросам, связанным с дефектами организации медицинской помощи, ее доступностью и/или иными вопросами, не содержащими ссылок на конкретных фигурантов;

- при необходимости проведения заседания врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан) по согласованию с заместителем председателя подкомиссии по работе с обращениями граждан, формирует набор документации, необходимой для проведения врачебной комиссии;

- при передаче медицинской документации для проведения врачебной комиссии (подкомиссии по работе с обращениями граждан) проверяет полноту представленных документов, их подлинность и достоверность. Все материалы (объяснительные записки, служебные записки протоколы контроля качества и др.) помимо бумажного носителя предоставляются в электронном виде;

- сообщает заместителю председателя комиссии по работе с обращениями граждан обо всех случаях задержки формирования пакетов документов по разбору обращения граждан по объективным

и субъективным причинам.

3.2.6. Главный врач несет ответственность за законность обеспечения деятельности по работе с обращениями граждан

С целью обеспечения работы с жалобами в соответствии с установленными требованиями главный врач:

- разрешает оформлять промежуточные ответы по обращения с учетом объективных обстоятельств;
- принимает решение об отказе предоставления ответа по установленным поводам;
- инициирует внеплановые внутренние проверки в форме организационных обходов и документарных проверок по итогам служебного расследования по обращению;
- лично контролирует проведение служебного расследования по обращениям граждан, поступивших из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, прокуратуры, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль.

4. Организация работы с Книгой отзывов и предложений

Согласно Правил бытового обслуживания населения, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1514 (в последней редакции) при оказании услуг на возмездной основе Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Порядок рассмотрения обращений граждан оставленных в Книге отзывов и предложений соответствует Порядку рассмотрения письменных обращений граждан.

5. Организация устного приема граждан

При устном обращении заявитель указывает: свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

Срок регистрации устных обращений в СПб ГБУЗ «МВФД №1» с момента поступления – не более двух рабочих дней.

Устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации устных обращений граждан», который хранится в приемной главного врача СПб ГБУЗ «МВФД №1» На каждое обращение заводится регистрационная карта обращения по форме №1-ОГ в соответствии с приложением 1 к распоряжению Комитета по здравоохранению от 18.08.2017г. №267-р (Приложение №1).

Общий срок рассмотрения устных обращений граждан – до тридцати дней со дня регистрации письменного обращения в СПб ГБУЗ «МВФД №1».

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены не более, чем на тридцать дней. При этом, в течение месяца с момента поступления обращения, его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.1. Личный прием граждан

Прием граждан осуществляется по графику приема граждан по личным вопросам.

Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц в установленные часы приема по предварительной записи.

Организована предварительная запись граждан на прием по телефону: 500-05-25, письменному запросу, в том числе через электронную почту, через личное обращение в приемную главного врача.

Вводится учет граждан, записавшихся на прием, со следующей фиксированной информацией:

- порядковый номер;
- дата приема и время;
- фамилия, имя, отчество посетителя;
- суть поставленного вопроса;
- примечание.

О месте и времени приема гражданину сообщают устно.

Личный прием граждан главным врачом проводится не реже одного раза в неделю по предварительной записи.

Секретарь главного врача организует прием посетителей главным врачом СПб ГБУЗ «МВФД №1».

Обязанности секретаря главного врача при организации личного приема главного врача:

- определяет с кем руководитель должен встретиться лично, а кто может быть направлен к иным должностным лицам;

- определяет какие вопросы требуют срочного, первоочередного решения и внимания руководителя;

- после выяснения цели посещения, направляет посетителя к конкретному работнику, который занимается данной проблемой. Секретарь должен представить посетителя, четко назвав его фамилию, имя, отчество, должность, название организации, которую он представляет. При этом секретарь передает должностному лицу, осуществляющему прием, визитную карточку или запись с дополнительными сведениями о посетителе.

График личного приема главного врача: среда с 11.00 до 13.00.

Срочный прием граждан главным врачом допускается в случае, если установлена его необходимость, связанная с рисками безопасности для здоровья и жизни человека и т.д.

Прием граждан по организационным вопросам заведующим лечебно-консультативным отделением проводится не реже двух раз в неделю по предварительной записи.

График приема заведующего лечебно-консультативным отделением по организационным вопросам: понедельник с 9.00 до 11.00.

четверг с 14.00 до 16.00.

Личный прием граждан заведующим отделением платных медицинских услуг проводится не реже одного раза в неделю по предварительной записи.

График приема заведующего отделением платных медицинских услуг: понедельник с 14.00 до 16.00.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в СПб ГБУЗ «МВФД №1» не должен превышать 20 минут.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию СПб ГБУЗ «МВФД №1», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Перед личным приемом гражданин должен назвать свою фамилию, имя и отчество и предъявить документ, удостоверяющий личность, в случае представления интересов другого лица документ, подтверждающий полномочия на представительство. Отсутствие таких документов может быть основанием для отказа в приеме.

Присутствие на личном приеме посторонних лиц не допускается. По желанию гражданина

обеспечивается конфиденциальность личного приема.

Должностные лица, руководствуясь нормативно-правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять соответствующее решение по поставленному посетителем вопросу.

Принятое решение по устному обращению гражданина фиксируется в журнале личного приема граждан.

Если решить поставленные в устном обращении вопросы непосредственно на личном приеме невозможно (есть потребность в дополнительной проверке, изучении, проведении определенных мероприятий), оно рассматривается в том же порядке, что и письменное обращение.

Вся информация о приеме граждан должна быть размещена на информационных стендах, регистраторы проинформированы о правилах записи на прием и организации срочного приема.

Прием граждан по вопросам, связанным с профилактикой, диагностикой, лечением, медицинской реабилитацией, заведующими отделениями организуется в часы их приема. Вопросы решаются в рабочем порядке. В случае необходимости заведующие отделениями обязаны содействовать гражданину в организации личного приема к главному врачу.

5.2. Действия работников при устных обращениях граждан

5.2.1. Действия сотрудников при индивидуальном устном обращении гражданина.

При индивидуальном устном обращении гражданина сотрудник СПб ГБУЗ «МВФД №1», к которому обратился гражданин, дает ответ самостоятельно.

Ответы при устном обращении гражданина сотрудниками даются только в пределах их компетенций. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос, так как он не входит в его компетенцию, то работник должен в вежливой форме разъяснить обратившемуся куда и в каком порядке ему обратиться.

5.2.2. Действия сотрудников при устном обращении по телефону через call-центр СПб ГБУЗ «МВФД №1»

В случае устного обращения гражданина по телефону в call- центр СПб ГБУЗ «МВФД №1» сотрудник, принявший звонок, дает ответ самостоятельно.

Ответы при устном обращении гражданина по телефону сотрудниками даются в пределах их компетенций. В случаях, когда сотрудник, принявший звонок, не может ответить на вопрос, так как он не входит в его компетенцию, то работник регистрирует обращение в «Журнал регистрации телефонных обращений».

В журнале регистрации телефонных обращений регистрируется:

- дата и время телефонного звонка;
- фамилию, имя, отчество, обратившегося гражданина, контактный телефон для обратной связи и предоставления ответа;
- суть обращения;
- сотрудник, которому был перенаправлен вопрос, дата и время переадресации;
- отметка об обратной связи с пациентом (предоставлении ответа), дата и время;
- Фамилия ИО сотрудника, принявшего звонок.

Все зарегистрированные обращения «Журнал регистрации телефонных обращений» в срок, не превышающий двух рабочих дней, передаются в приемную главного врача для регистрации в «Журнал регистрации устных обращений граждан».

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

Контроль за осуществлением деятельности по работе с обращениями граждан осуществляет главный врач СПб ГБУЗ «МВФД №1»

По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с трудовым договором и должностными инструкциями.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю учреждения.

Ежеквартальный отчет составляется по форме №2-ОГ, утвержденной распоряжением Комитета по здравоохранению №267-р и направляется в СПб ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» до 15 числа следующего за отчетным. (Приложение №2).

Стороны, участвующие в процессе работы при рассмотрении обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.