



Российская Федерация
Белгородская область

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от «02» марта 2018 г.

№ 158

**Об утверждении Регламента работы
с обращениями граждан по вопросам
организации медицинской
помощи в медицинских организациях
Белгородской области**

Во исполнение п. 7 Протокола поручений, данных заместителем Губернатора области - начальником департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области на совещании в режиме видеоконференции с участием медицинских организаций области по вопросу реализации проекта «Управление здоровьем» 25 января 2018 года «Представить регламент работы с жалобами на организацию качества оказания медицинской помощи в медицинских учреждениях Белгородской области» **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить Регламент работы с обращениями граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинских организациях Белгородской области (далее - Регламент), приложение №1.
2. Утвердить Правила ведения беседы при общении с пациентами и посетителями медицинских организаций, приложение №2.
3. Главным врачам медицинских организаций области:
 - 3.1. принять к исполнению и обеспечить работу подведомственных организаций в соответствии с Регламентом;
 - 3.2. Утвердить график личного приема граждан на 2018 год в срок до 1 марта 2018 года.
 - 3.3. обеспечить регулярный анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, но не реже 1 раза в месяц, с последующим представлением аналитической справки на адрес электронной почты: prasolov@belzdrav.ru;

- 3.4.обеспечить использование медицинским персоналом организации правил ведения беседы при общении с пациентами и посетителями медицинских организаций (приложение №2);
- 3.5.обеспечить личный контроль за использованием медицинским персоналом правил ведения беседы при общении с пациентами и посетителями медицинских организаций.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Заместитель Губернатора
Белгородской области-
начальник департамента**



Н.Зубарева

Приложение 1
к приказу департамента
здравоохранения и социальной
защиты населения области
от « 02 » марта 2018 г. № 158

Регламент работы с обращениями граждан по вопросам организации
медицинской помощи в медицинских организациях Белгородской
области

1. Общие положения

Регламент работы с обращениями граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинских организациях Белгородской области (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность действий медицинских организаций, находящихся в ведении департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства при рассмотрении обращений в медицинских организациях Белгородской области (далее – Организации).

Рассмотрение обращений граждан в Организациях осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области.

2. Требования к порядку информирования о Регламенте

2.1. Сведения о графике (режиме) и месте приема обращений в организациях сообщаются:

- по телефону;
- размещаются на официальном сайте и на информационных стендах Организации;
- устно при личном обращении.

2.2. Рассмотрение обращений включает процедуры:

- назначение руководителем Организации должностного лица, ответственного за рассмотрение обращений граждан;

- рассмотрение письменных заявлений граждан, в том числе поступивших на официальный сайт Организации и на электронную почту;
- рассмотрение устных обращений, поступивших в ходе личного приема или на телефон «горячей линии» Организации.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Организации, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

3. Результаты рассмотрения обращения граждан

3.1. Обращения, поступившие в Организацию, фиксируются в общем журнале учета «Обращения граждан». Указанный журнал постоянно находится в помещении регистратуры.

3.2. Результатами рассмотрения обращения в Организацию являются:

- устные ответы на обращения (при личном приеме);
- письменные ответы на обращения;
- уведомление о переадресации обращения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов:
- мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством в письменной или устной форме.

3.3 Заявитель в обязательном порядке информируется в письменной форме:

- о переадресации обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в случае если обращение поступило не по компетенции;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого, предусмотренных 59-ФЗ;
- о продлении сроков рассмотрения обращений с указанием оснований для этого, предусмотренных 59-ФЗ.

4. Сроки рассмотрения и порядок приема обращений граждан

4.1. Срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

4.1.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, проведения специальной проверки и т.п., срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

4.1.2. Продление сроков производится на основании служебной записки, подписанной ответственным исполнителем, на имя главного врача или его заместителя, курирующего поставленный в обращении вопрос.

4.1.3. Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть представлены в администрацию за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

4.1.4. Срок рассмотрения обращений граждан, поступивших из департамента здравоохранения и социальной защиты населения области не должен превышать 10 дней.

4.2. Ответы на обращения подписываются главным врачом Организации или его заместителем и направляются в письменной форме посредством почтовой связи в адрес заявителя, в форме электронного документа по адресу электронной почты либо лично.

4.3. Устные обращения граждан к главному врачу Организации, заместителям главного врача поступают от граждан во время личного приема.

4.4. Прием граждан ведут главный врач, заместители главного врача по графику, утвержденному главным врачом Организации, но не менее 1 раза в неделю.

4.5. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет секретарь главного врача.

4.7. График приема граждан составляется ежегодно в срок до 25 декабря предшествующего года и размещается:

- в регистратуре и на информационных стендах в отделениях Организации;
- на официальном сайте Организации информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4.8. Предварительную запись граждан на личный приём осуществляет секретарь главного врача.

4.9. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся ранее рассмотренных обращений данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему прием граждан.

4.10. Специалист, ответственный рассмотрение обращений граждан, предоставляет информацию по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о порядке рассмотрения обращения.

4.11. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации;
- полнота информирования.

5. Права и обязанности специалистов Организации, участвующих в организации рассмотрения обращений граждан

5.1. По факту обращения заявителя в Организацию медицинский регистратор незамедлительно осуществляет регистрацию обращения в общем журнале учета «Обращения граждан» с обязательным указанием фамилии, имени, отчества, контактного телефона, электронной почты и краткого описания обращения (например, «о качестве лечения конкретным врачом», «о жалобе на действия, лечение», «о предложениях по совершенствованию деятельности», «о приеме на работу» и пр.).

5.2. После регистрации обращения медицинский регистратор в этот же день сообщает главному врачу или лицу, его замещающему, о факте регистрации обращения с описанием обращения.

5.3. Главный врач или лицо, его замещающее, определяет работника Организации, ответственного за рассмотрение обращения, о чем медицинский регистратор делает отметку в общем журнале учета «Обращения граждан».

5.4. Ответственный работник в течение срока, предусмотренного разделом 3 Порядка, рассматривает обращение и готовит ответ заявителю.

5.5. Ответственные работники - исполнители, которым поручено рассмотрение обращения граждан, в пределах их полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у сотрудников учреждения;
- в случае необходимости привлекать к рассмотрению обращений врачебную комиссию организации;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

5.6. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан при рассмотрении обращений обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой уполномоченный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

5.7. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу. - текст ответа на обращение должен излагаться чётко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

5.8. Ответы гражданам, в государственные органы и должностным лицам печатаются на бланках Организации установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

5.9. Подготовленный ответственным должностным лицом ответ на обращение граждан с разрешением всех вопросов, поставленных в обращении, предоставляется на подпись главному врачу.

5.10. При рассмотрении обращений граждан, поступивших из контролирующих инстанций, в случаях подтверждения фактов, указанных в обращении, или выявления дефектов качества организации медицинской помощи Заявителю в ответе должны содержаться меры дисциплинарного воздействия или иные меры, принятые администрацией Организации для предупреждения впоследствии выявленных нарушений с подтверждающим документом о принятии мер.

5.11. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка мотивированного ответа, либо принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом гражданам.

5.12. Ответ заявителю подписывается главным врачом или лицом, исполняющим обязанности главного врача Организации, и направляется Заявителю в срок, указанный в разделе 3 Порядка.

6. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях, контроль за их рассмотрением и результатами рассмотрения.

6.1. Аналитическая работа по рассмотрению обращений граждан (определения характера обращений, количества динамики показателей и др.) проводится заведующими отделениями Организации и представляется главному врачу по его распоряжению должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалоб.

6.2 Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Организации осуществляется главным врачом или лицом, исполняющим обязанности главного врача Организации.

6.3. Контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за делопроизводство, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Организации положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приёма граждан.

6.4. Текущий контроль рассмотрения обращений при необходимости осуществляется главным врачом.

Текущий контроль включает в себя проведение при необходимости проверок действий должностных лиц Организации, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Организации, принятие по ним решений и подготовку на них ответов.

6.5. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся по конкретному обращению заявителя.

Приложение 2
к приказу департамента здравоохранения
и социальной защиты населения области
от «02» марта 2018 г.

Правила поведения при общении с пациентами и посетителями
медицинских организаций

Телефонный этикет

Входящие звонки.

1. Первый этап – приветствие. Телефонную трубку необходимо снять до третьего-четвертого звонка. Подняв трубку, следует спокойно сделать вдох и четко поприветствовать и представиться: «Доброе утро (день, вечер, ночь)!» Далее назвать отделение / должность и имя.

2. Второй этап – беседа. Получив от собеседника информацию о его потребностях, следует обязательно повторить ее и спросить, правильно ли вы его поняли. Вежливо попросите собеседника представиться, и старайтесь во время беседы обращаться к нему по имени. Если Вам требуется время, чтобы уточнить запрашиваемую информацию, воспользуйтесь кнопкой для блокировки звука. Собеседник не должен слышать посторонние разговоры, а также информацию, которая для него не предназначена. Если по интересующему вопросу необходимо соединить с каким-либо отделом, всегда сообщайте, с кем хотите его соединить. Если требуется соединение с представлением звонящего, вежливо поинтересуйтесь у собеседника: «Как вас представить?» Информацию и контакты собеседника обязательно записывайте в заранее подготовленном блокноте.

3. Третий этап – прощание. Первым заканчивает разговор позвонивший. Если собеседник является пациентом, пожелайте ему «Скорейшего выздоровления!». В остальных случаях прощание можно ограничить фразой «До свидания, всего доброго!».

Если вы не являетесь администратором Организации и в Ваши основные функциональные обязанности не входит прием телефонных звонков, в настоящий момент Вы не можете уделить достаточно времени звонящему (находитесь на совещании, проводите встречу или решаете вопросы с гостем клиники), придерживайтесь следующих моментов в телефонном разговоре:

- по возможности кратко уточните цель звонка;
- убедитесь, что вопрос не срочный;
- извинитесь, что не можете в настоящий момент говорить;
- запишите контактные данные и вопрос собеседника;
- сообщите о промежутке времени, в течение которого вы перезвоните;
- завершите беседу;

- всегда перезванивайте;
- всегда указывайте промежуток времени в течение которого перезвоните;
- поблагодарите, если собеседник перезвонил вам.

Исходящие звонки.

1. Первый этап – приветствие.

Звоните в рабочие часы, если Вас не предупредили о возможности более позднего или раннего звонка.

Без крайней необходимости старайтесь не обременять звонками коллег в выходные и праздничные дни, в период отпуска, за исключением нештатных ситуаций.

Набрав номер, следует поприветствовать собеседника, уточнить удобно ли ему в настоящий момент говорить.

В случае если собеседник занят, уточните время, когда будет удобно перезвонить.

Во время беседы и прощания придерживайтесь тех же принципов, как и при приеме входящих звонков.

В разговоре следует придерживаться общих правил ведения беседы:

Общие правила ведения беседы.

Улыбайтесь, когда отвечаете по телефону. Даже не видя вашу улыбку, человек, на другом конце линии, почувствует, что вы искренне интересуетесь его звонком и рады его слышать.

При разговоре постоянно контролируйте свои эмоции. Недопустимо перекладывать свое раздражение, усталость или плохое настроение на собеседника.

Избегайте в беседе следующих фраз и выражений: «нет», «невозможно», «я не знаю», «вы должны».

Эти слова можно легко заменить фразами: «лучше всего сделать так...», «думаю, стоит попробовать...», «вам следует...», «я постараюсь...», «я уточню эту информацию для Вас...», «позвольте я уточню эту информацию для Вас» и так далее.

Если собеседнику пришлось ждать вашего ответа какое-то время, обязательно извинитесь за ожидание и поблагодарите

Говорите четко, понятно и не очень быстро. Делайте паузы, сообщая собеседнику информацию. Сложные слова говорите в разбивку, проговаривая их по буквам. Сухой заученный текст следует «выдавать» дозированно, с расстановкой акцентов и выдерживанием пауз иначе клиент может почувствовать себя ненужным.

Никогда не прерывайте собеседника во время беседы.

Никогда не позволяйте себе фамильярное обращение.

Никогда не шутите в присутствии посетителей, даже если шутка кажется вам уместной и остроумной.

Никогда не отвечайте на язвительные и недовольные замечания.

Никогда не вступайте в пререкания.

Никогда не настаивайте на консультировании, если он отказался от помощи.

Никогда не отвечайте на звонки сотового телефона во время беседы, включайте режим «вибровызов» во время работы.

Никогда не используйте простонародные выражения, сленг и грубые слова в общении.

Старайтесь исключить из общения «слова-паразиты».

Никогда не используйте сложные заимствованные из других языков слова и выражения.

Никогда не используйте выражения: «недорогое», «дешевое», «среднее качество», «доступное».

Никогда не используйте в общении уменьшительно-ласкательные слова: «звоночек, покупочка, договорчик, «процедурка», «времечко» и т.д.

Не стоит в разговоре употреблять «слова-сомнения»: «наверное», «возможно», «скорее всего», «может быть», «я не уверен» и т.д.

Никогда не используйте выражения: «странно», «не думаю, что это так», «первый раз такое слышу», «вы – первый, кто на это жалуется»

Никогда не оперируйте категориями «лучше» или «хуже», презентуя услуги. Используйте фразы типа: «чуть больше», «чуть меньше»

Никогда не проявляйте безразличие в общении. Будьте вежливы и подчеркнуто внимательны

Примеры альтернативных выражений:

«Не могу Вам ничего обещать»

Альтернативный вариант: «Я сделаю все возможное, чтобы решить Ваш вопрос».

«Я Вас не понял»

Альтернативный вариант: «Уточните, пожалуйста» («Позвольте уточнить, правильно ли я Вас понимаю»).

«Вы меня не так поняли»

Альтернативный вариант: «Разрешите мне пояснить еще раз» («Я хотел сказать, что...»).

«Вы должны»

Альтернативный вариант: «Чтобы я максимально оперативно решил Ваш вопрос, замечательно будет, если Вы...».

«Вы не правы»

Альтернативный вариант: «Да, я с Вами согласен, есть такое мнение, при этом...»

«Как Вы нас нашли?»

Альтернативный вариант: «Разрешите уточнить, откуда Вы о нас узнали?»

«Одну секундочку» («Не вешайте трубку, оставайтесь на линии»)

Альтернативный вариант: “Мне нужна всего минутка, чтобы...”. Вы можете подождать на линии или мне лучше Вам перезвонить?

Этикет письменного общения

Тщательно следите за стилем и тоном письменного сообщения.

Пишите грамотно (перед отправкой обязательно проверяйте письмо на орфографию).

Старайтесь кратко и понятно излагать суть вопросов.

Не загружайте письмо лишней информацией.

Всегда указывайте тему письма.

Если информация должна быть донесена до нескольких лиц, ставьте их в копию.

Делайте пометку о статусе письма и действиях, которые Вы ожидаете от коллег (срочно требует ответа, к ознакомлению, на утверждение, для обсуждения).

При письменном общении пользуйтесь принятыми шаблонами.