



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

пр-кт им. В.И. Ленина, 56 а, Волгоград, 400005.
Тел. (8442) 24-85-00. Факс (8442) 24-85-51.
E-mail: oblzdraz@volganet.ru
ОКПО 00088390, ОГРН 10234003443744,
ИНН/КПП 3444050369/344401001

Руководителям государственных
учреждений здравоохранения
городских округов и
муниципальных районов
Волгоградской области

12.04.12 № 10-06-2694

На № _____ от _____

Уважаемые коллеги!

Министерство здравоохранения Волгоградской области в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в государственных учреждениях здравоохранения городских округов и муниципальных районов Волгоградской области направляет в Ваш адрес методические рекомендации по обращениям граждан.

Приложение: на 15 л. в 1 экз.

Заместитель председателя
Комитета

О.Н.Родионова

Методические рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан в государственных учреждениях здравоохранения городских округов и муниципальных районов Волгоградской области.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Главы Администрации Волгоградской области от 21.07.2011 № 776 «Об утверждении Положения о Комитете по здравоохранению Администрации Волгоградской области», Административным регламентом Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок», утвержденным приказом Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области от 08.02.2012 № 255, и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в государственных учреждениях здравоохранения, подведомственных министерству здравоохранения Волгоградской области, рекомендую:

1. Утвердить:

- 1.1. Типовое положение о постоянно действующей комиссии по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении здравоохранения (Приложение 1 к настоящей рекомендации);
- 1.2. Форму регистрационно-контрольной карточки регистрации и контроля письменных обращений граждан (Приложение 2 к настоящей рекомендации);
- 1.3. Форму журнала учета устных обращений граждан (Приложение 3 к настоящей рекомендации);
- 1.4. Форму журнала учета письменных обращений граждан (Приложение 4 к настоящей рекомендации);
- 1.5. Форму учетной карточки приема граждан по личным вопросам руководителя государственного учреждения здравоохранения и заместителя руководителя государственного учреждения здравоохранения (Приложение 5 к настоящей рекомендации);
- 1.6. Форму справки об итогах работы государственного учреждения здравоохранения с обращениями граждан за квартал (Приложение 6 к настоящей рекомендации);

- 1.7. Инструкцию по оформлению справки об итогах работы государственного учреждения здравоохранения с обращениями граждан за квартал (Приложение 7 к настоящей рекомендации);
- 1.8. Журнал учета обращений граждан на телефон «горячая линия» (Приложение 8 к настоящей рекомендации).

2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения:

- 2.1. Назначить ответственных лиц за рассмотрение обращений граждан.
- 2.2. В еженедельном режиме организовать работу «горячей линии».
- 2.3. Организовать рассмотрение обращений граждан в строгом соответствии с требованиями Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Административным регламентом Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок», утвержденным приказом от 08.02.2012 № 255.
- 2.4. Обеспечить рассмотрение обращений граждан в строгом соответствии с требованиями Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Административным регламентом Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок», утвержденным приказом от 08.02.2012 № 255.
- 2.5. Проводить не реже одного раза в полугодие комплексный анализ поступивших обращений граждан из вышестоящих инстанций, а также практики их рассмотрения и разрешения в государственном учреждении здравоохранения.

- 2.6. Предоставлять до 5 июля текущего года и до 20 января года, следующего за отчетным, начальнику отдела контроля качества медицинской помощи министерства здравоохранения Волгоградской области М.И. Кандауровой информационные материалы о результатах комплексного анализа для обобщения.
- 2.7. Использовать итоги комплексного анализа поступивших обращений граждан для прогнозирования и планирования деятельности государственного учреждения здравоохранения.

Заместитель председателя
Комитета



О.Н.Родионова

**Положение о комиссии
по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан
в государственном учреждении здравоохранения**

1. Комиссия по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении здравоохранения (далее – Комиссия) является постоянно действующим органом, образованным в целях контроля за порядком рассмотрения обращений граждан, поступающих в государственное учреждение здравоохранения.

2. В своей деятельности Комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами, Административным регламентом Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок» (далее – Административный регламент) и настоящим Положением.

3. Основными задачами Комиссии являются:

3.1. Обеспечение проверки:

- соответствия процедуры рассмотрения обращений граждан требованиям настоящего приказа;
- полноты подготовленных ответов (на все ли вопросы заявителям даны ответы);
- соответствия подготовленных ответов требованиям действующего законодательства;
- соблюдения законодательно установленных сроков рассмотрения обращения.

3.2. Внесение предложений по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан в государственное учреждение здравоохранения и устранению выявленных нарушений.

4. С целью выполнения возложенных задач Комиссия выполняет следующие функции:

а) ежеквартально осуществляет самостоятельную выборку для проверки не менее 3% всех поступивших в государственное учреждение здравоохранения обращений граждан;

в) запрашивает необходимые пояснения (информацию) у исполнителей ответов на обращения граждан, других специалистов государственного

учреждения здравоохранения, подведомственных учреждений в рамках проверяемого обращения.

5. Состав Комиссии утверждается приказом государственного учреждения здравоохранения и должен составлять не менее четырех человек.

6. Руководство Комиссией осуществляет председатель. Председатель Комиссии:

- организует работу Комиссии;
- утверждает план работы Комиссии;
- устанавливает сроки проведения проверки;
- распределяет подлежащие проверке обращения граждан между членами Комиссии;
- вносит предложения об изменении состава Комиссии;
- проводит заседания Комиссии;
- координируют работу членов Комиссии.

7. Секретарь Комиссии:

- готовит материалы к заседанию Комиссии, проекты протоколов, проекты итоговых заключений Комиссии на основе заключений, подготовленных членами Комиссии;

- информирует членов Комиссии о дате, месте и времени проведения заседаний Комиссии и о вопросах, включенных в повестку дня заседания Комиссии, в срок не позднее двух рабочих дней до дня проведения заседания Комиссии.

8. Члены Комиссии:

8.1. Имеют право:

- в случае отсутствия на заседании изложить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме, которое оглашается на заседании и приобщается к протоколу;

- в случае несогласия с принятым на заседании решением Комиссии излагать в письменной форме свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Комиссии;

- принимать участие в подготовке заседаний Комиссии;

- обращаться к председателю Комиссии по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии;

8.2. Обязаны:

- исполнять указания председателя Комиссии, соответствующие задачам Комиссии;

- осуществлять проверку обращений граждан в сроки, установленные председателем Комиссии;

- готовить заключение по результатам проверки обращений в рамках имеющихся полномочий.

9. Комиссия осуществляет свою работу на основе планов работы, формируемых Комиссией и утверждаемых председателем Комиссии и руководителем государственного учреждения здравоохранения.

10. Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости, но не менее четырех раз в год. Заседание Комиссии проводит председатель Комиссии.

11. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины от общего числа членов Комиссии. Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии путем открытого голосования. При равенстве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

12. Решения Комиссии носят рекомендательный характер и оформляются протоколом, который подписывают председательствующий на заседании и секретарь Комиссии, и итоговыми заключениями, которые подписываются всеми членами Комиссии.

13. Итоговое заключение должно содержать в себе результаты проверки, выводы и рекомендации о применении мер взыскания к виновным лицам.

14. Итоговое заключение Комиссии передается руководителю государственного учреждения здравоохранения для рассмотрения вопроса о принятии управленческих решений.

Регистрационно-контрольная карточка № _____
 регистрации и контроля письменных обращений граждан

№ п/п	Вх. от _____ № _____			
1.	Первичное, повторное (нужное подчеркнуть)			
2.	Обращение не коллективное, коллективное (нужное подчеркнуть)			
3.	Срок предоставления ответа (контроль)			
4.	Внешний исх. № и дата обращения			
5.	Наименование (ФИО) направителя обращения			
6.	ФИО заявителя			
7.	Адрес заявителя			
8.	ФИО пациента			
9.	Адрес пациента			
10.	Исх. №, дата письма (ем) и адресат запросов по рассмотрению			
11.	Исх. №, дата письма и адресат промежуточного ответа			
12.	Исх. №, дата письма(ем) и адресат ответа заявителю обращения			
13.	Исх. №, дата письма(ем) и адресат ответа направителю обращения			
14.	Дата завершения рассмотрения обращения	до 15 дней	до 1 месяца	свыше 1 месяца
15.	ФИО и подпись ответственного исполнителя			
16.	ФИО и подписи соисполнителя (лей)			
17.	Снятие с контроля	дата снятия с контроля	Ф.И.О., подпись лица, снявшего с контроля	

**Инструкция
по оформлению справки об итогах работы государственного
учреждения здравоохранения за квартал**

Справка об исполнении обращений граждан предоставляется должностному лицу государственного учреждения здравоохранения, ответственному за рассмотрение обращений граждан в электронном формате MS Excel и на бумажном носителе в срок, указанный в п. 2.5, 2.7 настоящего приказа.

Во всех графах справки об исполнении обращений граждан указываются значения с нарастающим итогом с начала отчетного года.

По строке 1 в графах 3, 5, 7 и 9 указывается общее количество обращений, рассмотрение которых завершено в государственном учреждении здравоохранения в отчетном периоде.

При этом сумма значений по графам 5, 7 и 9 строки 1 должна быть равной значению графы 3 по строке 1.

По строкам 1.1. – 1.7. :

- в графах 3, 5, 7 и 9 указывается общее количество обращений, рассмотрение которых завершено в медицинской организации в отчетном периоде. При этом значения в этих графах могут быть меньше либо равны значениям по данным графам строки 1.

При этом сумма значений по графам 5, 7 и 9 строк 1.1. - 1.7. должна быть равной значению графы 3 по данным строкам.

В графах 4, 6, 8 и 10 указывается % от общего количества обращений, рассмотрение которых завершено в государственном учреждении здравоохранения в отчетном периоде по следующей формуле: значение графы 3(5, 7, 9) по соответствующим строкам 1.1. – 1.7. * 100% / значение графы 3(5, 7, 9) по строке 1.

При этом сумма значений по графам 4, 6, 8 и 10 по строкам 1.1. - 1.2. и по строкам 1.5. – 1.6. должна быть равной 100%.

По строкам 2 – 2.1. :

- в графах 3, 5, 7 и 9 указывается общее количество наложенных дисциплинарных взысканий по обращениям, рассмотрение которых завершено в государственном учреждении здравоохранения в отчетном периоде.

- в графах 4, 6, 8 и 10 указывается % от общего количества проведенных проверок по обращениям, рассмотрение которых завершено в государственном учреждении здравоохранения в отчетном периоде по следующей формуле: значение графы 3 (5, 7, 9) по соответствующей строке 2.1. * 100% / значение графы 3 (5, 7, 9) по строке 2.

Дело № _____

Срок хранения _____

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ»
государственного учреждения здравоохранения

Том № _____
 Начат " _____ " _____ 20__ г.
 Окончен " _____ " _____ 20__ г.
 на _____ листах
 Журнал в _____ томах

№ п/п	ФИО, адрес места жительства и контактный телефон обратившегося	Наименование учреждения здравоохранения	Повод обращения (в том числе программа льготного лек.обеспечения, наименование лек.препарата, количество)	Мероприятия, проведенные в ходе разбора обращения	Исх. № письма (письма в логистическую организацию)	ФИО и подпись исполнителя
1	2	3	4	5	6	7