



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тюменской области  
«Госпиталь для ветеранов войн»  
(ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»)

---

## ПРИКАЗ

04.04.2023

№ 98

г. Тюмень

### О повышении эффективности работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан и во исполнение приказа Департамента здравоохранения Тюменской области №503 от 30.06.2017 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в медицинских организациях Тюменской области», поручения Департамента здравоохранения Тюменской области от 27.09.2021 №131/31-1

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн» (далее — Госпиталь) (приложение № 1 к настоящему приказу);
- Учетную форму «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение № 2 к настоящему приказу);
- «Учетную карточку личного приема граждан» (приложение № 3 к настоящему приказу);
- График личного приема граждан руководством учреждения: главным врачом, заместителем главного врача, заведующим поликлиникой; график дежурных администраторов (приложение № 4 к настоящему приказу).

2. Заместителя главного врача назначить ответственным за:

- 2.1. рассмотрение и подготовку в установленный срок ответов на обращения граждан по вопросам: оказания медицинской помощи; соблюдения этики и деонтологии медицинскими работниками при оказании медицинской помощи в стационаре ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»;
- 2.2. организацию проведения внутреннего контроля качества и безопасности при рассмотрении поступившей жалобы по вопросам качества и доступности медицинской помощи в стационаре Госпиталя с принятием управленических решений при выявлении нарушений при оказании медицинской помощи;

2.3. Внести в план обучающих мероприятий сотрудников стационара семинары по повышению уровня этики и деонтологии медицинских работников.

3. Заведующего поликлиникой назначить ответственным за:

3.1. рассмотрение и подготовку в установленный срок ответов на обращения граждан по вопросам оказания медицинской помощи, соблюдения этики и деонтологии медицинскими работниками при оказании медицинской помощи в поликлинике ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»;

3.2. организацию проведения внутреннего контроля качества и безопасности при рассмотрении поступившей жалобы по вопросам качества и доступности медицинской помощи в поликлинике Госпиталя с принятием управленческих решений при выявлении нарушений при оказании медицинской помощи;

3.3. Внести в план обучающих мероприятий сотрудников поликлиники семинары по повышению уровня этики и деонтологии медицинских работников.

4. Секретаря руководителя, назначить ответственным за:

4.1. своевременную регистрацию входящих обращений, поступивших из различных источников;

4.2. контроль за сроками предоставления ответов на обращения граждан.

4.3. включить в инструкцию по делопроизводству раздел о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе устных обращений граждан с использованием учетных карточек личного приема граждан.

5. Заведующему организационно-методическим кабинетом обеспечить размещение на информационных стендах стационара и поликлиники, официальном сайте [www.gdvov.ru](http://www.gdvov.ru) информацию:

- о порядке обращения к руководству ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн» (далее — Госпиталь) (с указанием контактных данных);

- утвержденный график личного приема граждан руководством учреждения, телефоны горячей линии руководства; график дежурства сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан;

- о возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала, о правах пациентов, гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи, порядке и условиях ее предоставления, а также порядке рассмотрения обращений граждан;

- о возможности решения возникающих вопросов посредством «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области с указанием телефонов «Горячей линии».

6. Заместителю главного врача обеспечить:

6.1. ведение мониторинга обращений граждан с проведением ежемесячного анализа количества и причин обращений с разработкой конкретных планов по устранению выявленных нарушений и контролем принятия мер ответственными должностными лицами в соответствии с приложением № 5 к настоящему приказу.

6.2. обеспечить предоставление в ГАУ ТО «МИАЦ» в ежеквартальном режиме до 10 числа месяца, следующего за отчетным, сведений о поступивших обращениях посредством автоматизированного сбора (АССО) и обработки отчетности по установленной форме в соответствии с приложением (приложение № 5 к настоящему приказу).

7. Старшим медицинским сестрам поликлиники и стационара обеспечить организацию и проведение в ежеквартальном режиме анонимного анкетирования пациентов для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях (не менее 30 анкет) (приложение № 6 к настоящему приказу) с предоставлением заполненных анкет заместителю главного врача, заведующему поликлиникой для анализа и принятия управлеченческих решений.
8. Считать утратившим силу приказ ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн» от 11.10.2021 №221 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан».
9. Секретарю руководителя ознакомить всех заинтересованных лиц с настоящим приказом в срок 3-х рабочих дней.
10. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Н.И.О. Путина

**Положение о работе с обращениями граждан  
в ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение предназначено для организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн» (далее Госпиталь);
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.3. Настоящее Положение устанавливает общие организационные и методические принципы работы с обращениями граждан в медицинской организации.
- 1.4. Целью работы с обращениями граждан является обеспечение прав пациентов на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества на основе оптимального использования кадровых и материально-технических ресурсов здравоохранения и применения совершенных медицинских технологий.
- 1.5. Объектом работы с обращениями граждан является обращение граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации, вопросов этики и деонтологии медицинских работников при оказании медицинской помощи.

**2. Организация и порядок проведения  
работы с обращениями граждан в медицинском учреждении**

**2.1. Основные термины, используемые в Положении:**

**Обращение** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию;

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи;

**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;

**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 медицинской организации.

**2.2. Права граждан при рассмотрении обращений:**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

- Знакомиться 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о пересадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- Обращаться в Госпиталь с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- В Госпитале создаются условия (информационные стенды) для информированности пациентов о возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского персонала, о правах пациентов, гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи.

### **2.3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:**

- Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Госпиталь или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **2.4. Требования к письменному обращению граждан:**

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.
- В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

### **2.5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан:**

Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления секретарем руководителя. Письменные и устные обращения граждан («Карточка личного приема гражданина»), электронные обращения на сайт [www.gdov.ru](http://www.gdov.ru) регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан», в СЭД «Бюрократ».

### **2.6. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:**

- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего

обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

- В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

- Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

- При рассмотрении поступившей в учреждение жалобы по вопросам качества и доступности медицинской помощи организуется проведение внутреннего контроля качества и безопасности, с принятием управленческих решений при выявлении нарушений при оказании медицинской помощи.

## **2.7. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:**

- Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений («Карточка личного приема гражданина»).

- В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

## **2.8. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан:**

- Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

- В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

- Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

- Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

## **2.9. Личный прием граждан:**

- Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в госпитале (приложение №4 к настоящему приказу).

- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

- В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию госпиталя, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заместитель главного врача, заведующий поликлиникой), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.
- На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением председателя врачебной комиссии, председателя врачебной подкомиссии.
- При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков.

### **3. Источники поступлений и регистрации обращений в ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн»**

3.1. В Госпитале ведется «Журнал регистрации обращений пациентов», где регистрируются обращения пациентов, касающиеся любых вопросов, поступающие из разных источников и решаемые на уровне медицинской организации.

3.2. В Госпитале создается «Книга жалоб и предложений». Анализ записей и рассмотрение обращений проводится еженедельно с отметкой проверяющего в самой Книге.

3.3. В Госпитале организуется «Ящик главного врача», куда пациенты могут отправлять любую информацию для администрации лечебно-профилактического учреждения (предложения, пожелания, вопросы). Анализ и рассмотрение полученных писем проводится по мере их поступления.

3.4. В Госпитале рассматриваются жалобы граждан, направленные на «Горячую линию» Департамента здравоохранения Тюменской области, через систему электронного документооборота (далее — СЭД) «Бюрократ» в соответствии с приказом ГБУЗ ТО «Госпиталь для ветеранов войн» от 08.04.2021 №130 «Об организации работы «Горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников».

3.5. В Госпитале рассматриваются обращения граждан, поступившие на личном приеме дежурного администратора, с заполнением «Учетной карточки личного приема».

3.6. В Госпитале рассматриваются обращения, направленные в сети Интернет на официальный сайт [www.gdvov.ru](http://www.gdvov.ru)

3.7. В Госпитале в ежеквартальном режиме, в 4-ый четверг месяца следующего за отчетным периодом до сотрудников доводится информация о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан.

3.8. С целью изучения мнения пациентов о качестве оказания медицинской помощи в Госпитале, в ежеквартальном режиме проводится анонимное анкетирование пациентов для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях (не менее 30 анкет). Анкеты раздаются методом случайной выборки. Анализ анкетирования проводится заместителем главного врача, заведующим поликлиникой.

Информация, полученная в результате анкетирования, доводится до сведения руководителя учреждения, обсуждается на врачебных планерках и на общих собраниях в отделениях.

Приложение № 2  
к приказу ГБУЗ ТО  
«Госпиталь для ветеранов войн»  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Регистрационный № п/п, дата регистрации

Источник обращения

Тип обращения

Ф.И.О. пациента, адрес

От кого поступил (реквизиты)

Тематика вопросов

Содержание

Резолюция руководителя, дата

Дата контроля

Отметка об исполнении (дата и № исходящий)

Исполнитель

Примечания

Приложение № 3  
к приказу ГБУЗ ТО  
«Госпиталь для ветеранов войн»  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Учетная карточка личного приема граждан

Вела беседу  
Номер \_\_\_\_\_

Фамилия И.О.

Дата: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес автора \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Характер обращения \_\_\_\_\_

Содержание беседы:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_

Ответом (разъяснением) (не) удовлетворен  
С согласия гражданина ответ даётся устно

подпись заявителя

**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ  
ГБУЗ ТО «ГОСПИТАЛЬ ДЛЯ ВЕТЕРАНОВ ВОЙН»**

**ПУТИНА НАТАЛИЯ ЮРЬЕВНА**

*Главный врач*

Прием по личным вопросам  
**по адресу: ул. Володарского, 47/1,**  
кабинет №12, вторник, четверг с 10.00 до 12.00  
**по адресу: ул. Котовского, 55, корпус 2**  
кабинет №421, среда, пятница с 10.00 до 12.00  
тел. 8(3452)20-15-38

**НОВОПАШИНА НАДЕЖДА СЕРГЕЕВНА**

*Заместитель главного врача*

**Прием по личным вопросам**

**по адресу: ул. Котовского, 55, корпус 2**  
кабинет №417, вторник, четверг с 09.00 до 11.00  
тел. 8(3452)28-09-56

**САГАДИЕВА СВЕТЛАНА ДМИТРИЕВНА**

*заведующий поликлиникой*

**Прием по личным вопросам**

ул. Володарского, 47/1, кабинет № 4, с 09.00 до 16.00  
тел. 8 (3452) 64-62-52

**ГРАФИК**  
**дежурных администраторов в часы работы поликлиники**

День недели	№ кабине та	Должность администратора	ФИО администратора	№ телефона
Понедельник	22	Заведующий терапевтическим отделением	Андрюсова Лариса Аркадьевна	25-70-54
Вторник	4	Заведующий поликлиникой	Сагадиева Светлана Дмитриевна	64-62-52
Среда	22	Заведующий терапевтическим отделением	Андрюсова Лариса Аркадьевна	25-70-54
Четверг	4	Заведующий поликлиникой	Сагадиева Светлана Дмитриевна	64-62-52
Пятница	22	Заведующий терапевтическим отделением	Андрюсова Лариса Аркадьевна	25-70-54

**ГБУЗ ТО "Госпиталь для ветеранов войн"**

	Всего письменных обращений за период	Из них количество обоснованных письменных обращений за период	Всего письменных обращений с начала года с нарастающим итогом	из них количество обоснованных письменных обращений с начала года с нарастающим итогом	Динамика письменных обращений за период с начала года с итогом в
Итого,					
из них: **					
благодарностей					
Жалоб,					
из них:					
- качество оказанных медицинских услуг					
- организация работы учреждений здравоохранения, в т.ч. доступность медицинской помощи					
- о платных услугах					
- несогласие с решением МСЦ					
- доступность обеспечения лекарственными препаратами					
- о проведении ЭВИ					
- нарушение санэпидрежима					
- о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками					

\*-если отмечается увеличение за отчетный период общего числа обоснованных обращений более чем представить информацию о принятых мерах в ДЗТО

\*\*-одна жалоба может содержать несколько тематик, поэтому кол-во жалоб в графе ИТОГИ может быть у тематике

## **АНКЕТА для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тюменской области «Госпиталь для ветеранов войн»

### **1. Вы обратились в медицинскую организацию?**

- к врачу-терапевту участковому
- к врачу-педиатру участковому
- к врачу общей практики (семейному врачу)
- к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, др.)
- иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)

### **4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

- да
- нет

### **5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

- да
- нет

### **6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенному в медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

- да
- нет

### **7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в интернете о медицинской организации?**

- да
- нет

### **8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

- да
- нет

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

да

нет

**10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ магнитно-резонансная томография, ангиография)**

да

нет

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

да

нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представители кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарии)**

да

нет

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организацией?**

да

нет

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

нет

да

Мы благодарим Вас за участие! Если Вы хотите оставить предложения по работе пожалуйста, напишите свои предложения

Предложения

## АНКЕТА для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тюменской области «Госпиталь для ветеранов войн»

**1. Госпитализация была:**

экстренная  плановая

**4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

да  нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенному на официальном сайте Вашей медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

да

нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте Вашей медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

да  нет

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

да  нет

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во (доброжелательность, вежливость)?

да  нет

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

да  нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о медицинских работниках, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиеническими нормами)?

да  нет

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

да  нет

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

нет  да

Мы благодарим Вас за участие! Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, напишите свои предложения:

Предложения