

**Министерство здравоохранения Мурманской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Мурманский областной клинический многопрофильный центр»**

П Р И К А З

05 марта 2025 года

№ 120

**Об организации обратной связи с пациентами
и работы с обращениями граждан
в ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 13.08.2021 № 511 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан», а так же в целях оперативного решения индивидуальных вопросов по оказанию медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГОБУЗ МОКМЦ (Приложение № 1).
2. Назначить ответственных лиц за исполнение данного приказа (Приложение № 2).
3. Руководителям структурных подразделений, заместителям главного врача.
 - 3.1. Организовать обратную связь с пациентами и работу с обращениями граждан согласно Положению.
 - 3.2. Взять под личный контроль соблюдение сроков исполнения рассмотрения обращений
4. Начальнику отдела АСУ Смирновой А.Н.:
Актуализировать информацию, размещенную на официальном сайте mokmc.ru, далее – постоянно.
5. Признать утратившим силу приказ от 22.11.2023 № 526 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Е.Ю. Тарбаев

Положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГБОУЗ МОКМЦ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГБОУЗ МОКМЦ (далее - Положение) разработано в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет требования к осуществлению обратной связи с пациентами, организацию процесса рассмотрения обращения граждан (письменных, в том числе электронных, устных), а также порядок взаимодействия ГБОУЗ МОКМЦ с Министерством здравоохранения Мурманской области, контролирующими организациями при рассмотрении обращений граждан

1.2. Положение распространяется на работу со всеми письменными, в том числе электронными, устными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, замечаниями и предложениями граждан, поступившими в ГБОУЗ МОКМЦ по всем каналам связи, в том числе определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

1.3. Положение регламентирует правила предоставления информации гражданам об осуществлении деятельности ГБОУЗ МОКМЦ, оказании видов медицинских услуг, каналах связи с должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение** – направленное в ГБОУЗ МОКМЦ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБОУЗ МОКМЦ;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию качества оказываемых медицинских и немедицинских услуг в ГБОУЗ МОКМЦ;

3) **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 медицинской организации, должностных лиц медицинской

организации, либо критика деятельности медицинской организации и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **устные обращения** – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по телефонной линии для приема устных обращений;

6) **письменные обращения** – обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств на официальный почтовый адрес, адрес официальной электронной почты, или передаются на личном приеме у должностных лиц;

7) **коллективные обращения граждан** – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

8) **ответственное лицо** – должностное лицо, назначенное приказом ответственным за работу с обращениями граждан и/или предоставлением информации гражданам об осуществлении деятельности ГОБУЗ МОКМЦ, оказании видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, должностными лицами, в том числе для решения проблемных вопросов;

9) **ответственный исполнитель** – сотрудник, которому поручена непосредственная работа по рассмотрению обращения, подготовки на него ответа и/или осуществляющий формирование и размещение информации гражданам об осуществлении деятельности ГОБУЗ МОКМЦ, оказания видов медицинских услуг, каналах связи с медицинской организацией, в том числе для решения проблемных вопросов;

10) **администратор** – должностное лицо, назначенное руководителем Учреждения, из числа лиц, уполномоченных на основании должностных инструкций принимать управленческие решения, ответственный за решение проблемных вопросов и конфликтных ситуаций с пациентами.

2. Порядок организации приема, регистрации и рассмотрения письменных (в том числе электронных) обращений граждан в ГОБУЗ МОКМЦ

1. Регистрации и рассмотрению в ГОБУЗ МОКМЦ подлежат:

1.1. Письменные обращения с доставкой по почте, лично или курьером, направленные по адресу 183038, г. Мурманск, ул. Володарского, 18, приемная главного врача.

1.2. с помощью почтового ящика для приема обращений, расположенного на 1-м этаже в зоне справочного бюро стационара Володарского, д 18.

Выемка поступивших обращений из почтового ящика производится в рабочие дни ежедневно специалистом ГОБУЗ МОКМЦ, ответственным за

регистрацию обращений граждан (в 10.00).

1.3. Обращения в форме электронного документа направленные по электронной почте center@mokmc.ru.

1.4. Обращения в форме электронного документа направленные через платформу обратной связи единого портала государственных услуг (ЕГПУ).

1.5. Обращения на личном приеме граждан ответственными должностными лицами ГОБУЗ МОКМЦ.

1.6. Обращения по телефонам для приема устных обращений, зарегистрированные в установленном порядке.

1.7. Обращения, направленные факсом по телефонному номеру: (8152) 45-49-60.

1.8. Обращения, направленные через официальный сайт ГОБУЗ МОКМЦ в разделе «Обратная связь, обращения граждан».

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Поступающие письменные обращения принимаются делопроизводителем административного отдела, они подлежат регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством ГОБУЗ МОКМЦ. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- ✓ проверяется правильность адресности корреспонденции;
- ✓ сортируются телеграммы;
- ✓ вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- ✓ поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

При несоответствии обращения существующим требованиям составляются акты на письма:

- ✓ к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- ✓ при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- ✓ в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.2. Обращения в форме электронных сообщений поступают на официальный сайт больницы, адрес электронной почты ГОБУЗ МОКМЦ или через портал ЕГПУ распечатываются и регистрируются делопроизводителем. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками административного отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в электронный журнал регистрации обращений.

2.3. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., и два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.). Такое обращение считается коллективным. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе «Ф.И.О.» пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И.

2.4. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не направляются. В журнале регистрации обращений в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

2.5. Если одновременно (в один день) поступило несколько обращений одного и того же содержания **от одного и того же автора**, то осуществляется регистрация только одного из обращений с указанием наличия нескольких обращений через знак «слэш» (/)

2.6. Повторными считаются обращения, поступившие в ГОБУЗ МОКМЦ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

2.7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

2.8. В случае, если данное обращение гражданина по одному и тому же вопросу поступило для рассмотрения из других организаций (Министерство здравоохранения Мурманской области, страховые медицинские организации, Прокуратура и пр) осуществляется регистрация входящего письма от организации направившей обращение, копия письма подшивается в обращение гражданина, в организацию, направившую письмо с обращением направляется ответ с информацией о ходе рассмотрения данного обращения с приложением копии ответа заявителю.

2.9. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением и действующим законодательством.

2.10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату

2.11. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится штамп с отметкой о дате регистрации и регистрационном номере обращения.

2.12. Все обращения граждан в ГОБУЗ МОКМЦ рассматриваются главным врачом, на тексте обращения в левом верхнем углу ставится виза с указанием ответственного исполнителя и сроке исполнения.

3. Сроки рассмотрения обращений.

3.1. Все обращения граждан рассматриваются не более 30 календарных дней со дня регистрации обращения с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения (если действующим законодательством не установлен более короткий срок рассмотрения). В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом, но не более

чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося о причинах продления рассмотрения обращения.

3.2. Уведомление заявителю подписывает главный врач, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

3.3. Главный врач вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан:

- поручения с пометкой «незамедлительно» исполняются безотлагательно, в течение 1 дня со дня подписания;
- поручения с пометкой «весьма срочно» исполняются в срок не позднее 3 дней со дня регистрации;
- поручения с пометкой «срочно» исполняются не позднее 14 дней со дня регистрации

3.4. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. ГОБУЗ МОКМЦ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. 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.

4.5. 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, ответственный исполнитель вправе

принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГОБУЗ МОКМЦ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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.

4.7. В случае подачи обращения посредством платформы обратной связи единого портала государственных услуг (ПОС ЕГПУ) обращения рассматриваются в установленные на портале сроки

4.8. В случае, если в обращении содержится несколько вопросов, ответственный исполнитель дает мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос

5. Регистрация результатов рассмотрения

5.1. При рассмотрении обращения ответственный за рассмотрение исполнитель, назначенный главным врачом, в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по ГОБУЗ МОКМЦ создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

5.2. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.4. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.5. В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

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

5.7. Ответственный исполнитель, ФИО и телефон которого указывается в

левом нижнем углу первой страницы ответа, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

5.8. Ответы на обращения, подписанные главным врачом (либо ответственным исполнителем в случае делегирования данных прав), направляются в административный отдел для регистрации и отправки адресатам. Перед передачей писем на отправку сотрудником административного отдела, проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется заявителю лично на руки, через почтовое отправление, либо на указанную заявителем в обращении электронную почту, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.10. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

6. Порядок проведения личного приема граждан ответственными должностными лицами в ГОБУЗ МОКМЦ

6.1. Главным врачом и его заместителем по медицинской части проводится личный прием граждан для рассмотрения обращений граждан различного характера.

6.2. Прием граждан осуществляется еженедельно по понедельникам с 15.00 до 16.30. Информация о порядке записи на прием, контактные телефоны и график приема размещаются на стенде и на официальном сайте ГОБУЗ МОКМЦ. Организацию приема граждан главным врачом и его заместителем по медицинской части осуществляет сотрудник административного отдела. При этом он обеспечивает запись гражданина на личный прием, в том числе по его письменному обращению и своевременно уведомляет гражданина о проведении личного приема главным врачом. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приёма, принимаются вне очереди.

6.4. Во время личного приема заполняется журнал личного приема граждан и Карта приема в соответствии с приложением к настоящему Положению.

6.5. Результаты приема заносятся в журнал личного приема и карту приема граждан. Ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале.

6.6. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим с п. 2,3,4,5 данного Порядка.

6.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГОБУЗ МОКМЦ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, информация о чем заносится в карточку приема и журнал приема граждан по личным вопросам.

7. Порядок организации приема устных обращений

7.1. Для предоставления гражданам возможности приема обращений в устной форме ГОБУЗ МОКМЦ обеспечивается работа телефонов:

Перечень вопросов	телефон	Часы работы
Оказание специализированной медицинской помощи в стационаре	45-99-91	08.30-16.00 понедельник-пятница
Оказание специализированной медицинской помощи в женской консультации № 2, родильном доме, перинатальном центре	22-99-96	08.30-16.00 понедельник-пятница

7.2. Приказом назначаются сотрудники, ответственные за работу по организации приема устных обращений.

7.3. Информация о режиме работы и номере телефонов по приему устных обращений размещается на стендах в зоне видимости крупным шрифтом, на главной странице официального сайта, а также в официальных группах в социальных сетях.

7.4. Рабочее место сотрудника работающего на телефоне по приему устных обращений оснащается АРМ и многоканальным телефоном, по необходимости гарнитурой. Обеспечивается аудиозапись разговоров поступающих на данную телефонную линию.

7.5. Сотрудник, работающий на телефоне по приему устных обращений, осуществляет устное информирование не более 10 минут, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

7.6. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, предлагает гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

7.7. При невозможности самостоятельно ответить на содержащийся в устном обращении вопрос, сотрудник формирует «карту приема обращения гражданина» (далее – Карта приема) согласно приложению к настоящему Положению и передает ответственному лицу для регистрации обращения и его рассмотрения в соответствии с п.2,3,4,5 данного Положения

8. Электронный лист проблем и предложений.

8.1. Для предоставления возможности гражданам безотлагательно выразить свои замечания и проблемы или дать предложения по улучшению работы ГОБУЗ МОКМЦ, на официальном сайте в разделе «обратная связь» размещается раздел по возможности внесения замечаний и предложений по улучшению качества услуг - «Электронный лист проблем и предложений (далее – электронный лист)», а так же анкеты для заполнения посетителями сайта для выявления общих проблем. Замечания и предложения по работе, отправленные в данный ресурс не подлежат регистрации как обращения и предназначены для оперативного мониторинга и выявления общих проблем, подлежащих устранению. Сообщение, поступившее на данный ресурс принимается ответственным исполнителем (сотрудником-администратором официального сайта), регистрируются в электронном листе проблем и предложений и передается главному врачу.

8.2. Сообщения, поступившие на данный ресурс рассматриваются руководителем, при этом назначается ответственное за решение проблемы лицо, которое после отработки сообщений информирует отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности о решении данной проблемы.

8.3. Отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности ведет сводный лист проблем и предложений, предоставляя по нему необходимую отчетность.

8.4. Ответственный исполнитель имеет право удалять сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и (или) членов их семьи с предварительным информированием пользователей сайта.

9. Заключительные положения

9.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

9.2. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

9.3. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в ГОБУЗ МОКМЦ, ответственным лицом в сфере контроля качества и безопасности

медицинской деятельности, назначенного приказом проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям

9.4. Ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственное лицо в сфере контроля качества и безопасности медицинской деятельности, назначенного приказом предоставляет информацию с нарастающим итогом в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области № 511 от 13.08.2021.

Приложение
к Положению об организации обратной связи
с пациентами и работы с обращениями граждан
в ГОБУЗ МОКМЦ, утвержденному
приказом главного врача от 05.03.2025 № 120

Карта приема обращения гражданина

Дата приема:		Регистрационный номер:	
ФИО			
Адрес			Телефон:
Социальная категория			
Документ удостоверяющий личность	Серия	№	Кем выдан:
	Дата выдачи:		
Содержание обращения			
	Принято письменное обращение	Всего листов:	
Лицо ведущее личный приём			Контроль
	(должность, ФИО)		
Результаты приема			
	Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа		
	<i>На получение устного ответа согласен</i>		
	(подпись гражданина)		

**Перечень ответственных должностных лиц по обратной связи
с пациентами и работы с обращениями граждан
в ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»**

№ п/ п	Зона ответственности	ФИО ответственного	должность
1.	Ответственный за регистрацию обращений граждан	Тунева Е.С.	Делопроизводитель
2	Контроль регистрация, сроков исполнения обращений, и отправки ответов	Попелкова Е.Н.	Начальник административного отдела
3	Регистрация, контроль учета и исполнения устных обращений на телефонную линию	Тунева Е.С.	Делопроизводитель
4	Организация личного приема граждан	Попелкова Е.Н.	Начальник административного отдела
5	Проведение анализа поступивших обращений, предоставление отчетности в Министерство здравоохранения Мурманской области, выявление значимых проблем и составление плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе работы с обращениями граждан	Розыскул П.В.	Заместитель главного врача по качеству и безопасности медицинской деятельности
6	Контроль правильности и полноты регистрации обращений и документооборота по вопросам обращений граждан	Шустрова М.Н.	Заместитель главного врача по ОМР
7.	Актуализация и ведение электронного листа проблем и предложений	Розыскул П.В.	Заместитель главного врача по качеству и безопасности медицинской деятельности
8.	Размещение информации о порядке обратной связи с пациентами и работе с обращениями граждан в ГОБУЗ МОКМЦ на официальном сайте и инфоматах	Смирнова А.Н.	Начальник отдела АСУ