



Департамент здравоохранения Тюменской области

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
"ОБЛАСТНОЙ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР"

П Р И К А З

24.02.2025 г.

№ 41

г. Тюмень

Об организации работы с обращениями граждан в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", во исполнение приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 г. №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказа Департамента здравоохранения Тюменской области от 30.06.2017г. № 503 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в медицинских организациях Тюменской области», постановления Правительства РФ от 27.12.2023 №2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственным за организацию и контроль за проведением работы с обращениями граждан, обращениями органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам начальника отдела организации медицинской помощи - врача-офтальмолога Попову Н.В., (дублер заведующая сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врач-офтальмолог Немцова И.В.).
2. Утвердить Инструкцию о порядке регистрации и рассмотрении обращений граждан, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам, согласно приложению №1 к настоящему приказу.
3. Утвердить учетную форму «Журнал регистрации обращений граждан», «Учетную карточку личного приема граждан», согласно приложениям №2, №3 к настоящему приказу.

4. Утвердить график личного приема граждан руководителя учреждения и его заместителя, согласно приложению №4 к настоящему приказу.
5. Вести «Горячую линию администрации» в ежедневном режиме, с 9.00-11.00 часов, согласно приложению №5 к настоящему приказу.
6. Утвердить Инструкцию о ведении «Книги жалоб, предложений и благодарностей», согласно приложению № 6 к настоящему приказу.
7. Утвердить форму «Книги жалоб, предложений и благодарностей», согласно приложению №7 к настоящему приказу.
8. Утвердить учетную форму «Журнал учета личного приема граждан руководителем и заместителем руководителя», согласно приложению № 8 к настоящему приказу.
9. Утвердить график работы дежурных администраторов по адресу ул. Холодильная, д.118/1, согласно приложению № 9 к настоящему приказу.
10. Утвердить график работы дежурных администраторов по адресу ул.50 лет Октября, д.66/1, согласно приложению №10 к настоящему приказу.
11. Утвердить список сотрудников, уполномоченных главным врачом для подготовки ответов на обращения граждан, в рамках своей компетенции, для предоставления уполномоченным лицам Учреждения по ответам на Горячую линию Департамента здравоохранения Тюменской области в электронной системе «Бюрократ», согласно приложению №11 к настоящему приказу;
12. Утвердить регламент работы в системе «Платформы обратной связи» (ПОС) на Едином портале государственных услуг в соответствии с действующим законодательством, согласно приложению №12 к настоящему приказу;
13. Делопроизводителю сектора документационного обеспечения отдела по управлению персоналом Соловадченко Е. С.:
 - 13.1. осуществлять регистрацию обращений граждан, в «Журнале регистрации обращений граждан» и в электронной системе «Бюрократ», регистрацию обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам в электронной системе «Бюрократ», направление обращений граждан в электронной системе «Бюрократ», согласно списку сотрудников приложения №11 к настоящему приказу;
 - 13.2. обеспечить регистрацию обращений граждан на личный прием руководителя и заместителя руководителя в «Журнале учета личного приема граждан» и заполнение «Учетной карточки личного приема граждан»;
 - 13.3. в ежедневном режиме проводить мониторинг записей в «Книге жалоб, предложений и благодарностей» с внесением соответствующей информации в «Журнал регистрации обращений граждан»;
 - 13.4. при появлении новых обращений в «Книге жалоб, предложений и благодарностей» незамедлительно сообщать начальнику отдела организации медицинской помощи - врачу-офтальмологу Поповой Н.В., (дублер заведующая сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врач-офтальмолог Немцова И.В.).
14. Начальнику отдела организации медицинской помощи - врачу-офтальмологу Поповой Н.В. осуществлять:
 - 14.1. контроль за регистрацией обращений граждан в электронной системе «Бюрократ» ответственным сотрудником, указанным в пункте 13 к настоящему приказу;
 - 14.2. контроль за оформлением уполномоченным главным врачом сотрудниками, результатов рассмотрения обращений граждан по Горячей линии Департамента

здравоохранения Тюменской области в электронной системе «Бюрократ», указанных в пункте 11 настоящего приказа;

14.3. подготовку ответов, информации (в рамках компетенции и полномочий), направление ответов, информации по результатам рассмотрения обращений граждан в установленные законодательством и нормативными требованиями сроки.

14.4. контроль за рассмотрением на врачебной комиссии (подкомиссии) обращений (жалоб, заявлений) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в учреждении, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам;

14. Заведующей сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врачу-офтальмологу Немцовой И.В. осуществлять,

14.1 принятие, рассмотрение и ответы на обращение граждан посредством ПОС на Едином портале государственных услуг, согласно приложению №12 к настоящему приказу;

14.2 обеспечить предоставление в ГАУ ТО «МИАЦ» в ежеквартальном режиме до 10 числа месяца, следующего за отчетным, сведений о поступивших обращениях, в электронной системе АССОО-2 «Учет обращений граждан», согласно приложению № 13 к настоящему приказу;

14.3 проведение еженедельного, ежеквартального, по итогам календарного года внутриучрежденческого анализа обращений граждан, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам с учётом количества и причин обращений, с разработкой и предложением конкретных планов по устранению выявленных нарушений;

14.4 подготовка и предоставление информации по результатам еженедельных, ежеквартальных, а также по итогам года отчетов и анализа обращений, с предложением конкретных планов по устранению выявленных нарушений, еженедельно на планерках руководящего состава, главному врачу и заместителю главного врача в срок до 15 числа месяца, следующим за отчетным.

15. Начальнику отдела маркетинга Копусовой С.Г. осуществлять:

15.1. в ежемесячном режиме подготовку и проведение анкетирования граждан в учреждении в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным.

15.2. анализ и предоставление информации по результатам анкетирования в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным на планерках руководящего состава.

16. Приказ ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» от 08.12.2023 г. № 197 «Об организации работы с обращениями граждан», с изменениями и дополнениями считать утратившим силу с момента издания настоящего приказа.

17. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача Иванникову В.Ю.

Главный врач

Ю.В. Елфимов

Документ подписан электронной подписью
Серийный №: 204320636089877861040879430946119112807
Кому выдан: Елфимов Юрий Владимирович
Действителен с 14.10.2024 по 07.01.2026

Приложение № 1

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с основными законодательными документами РФ:

- Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным Законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года N 2300-1и другими нормативными актами.

1.2. Целью работы с обращениями граждан является соблюдение прав граждан в сфере здравоохранения, уменьшение количества жалоб и заявлений, поступающих от граждан:

- на организацию лечебно-диагностического процесса;
- на оказание некачественной медицинской помощи;
- на доступность достоверной информации о медицинских услугах, порядке и условиях их предоставления;
- на порядок рассмотрения обращений граждан о качестве оказания медицинской помощи населению.

1.3. С целью информационного обеспечения граждан в учреждении по адресам: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.118/1, ул. 50 лет Октября, 66/1 на информационных досках в доступном для граждан месте размещается следующая информация:

- о порядке обращения к руководству учреждения с указанием контактных данных;
- контактные телефоны вышестоящих учреждений и учредительных органов, по которым можно обратиться по любому интересующему вопросу граждан;
- о порядке рассмотрения обращений граждан;
- утвержденный график дежурства сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан;
- о возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала учреждения;
- о правах пациентов;
- о гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи, порядке и условиях её предоставления;
- о возможности решения возникающих вопросов посредством «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области.

2. Организация и порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Граждане имеют право обратиться лично, а также направлять обращения в письменном виде, в форме электронного документа должностным лицам ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер».

2.2. В обращении (в письменном виде, в форме электронного документа) гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Письменное обращение, либо обращение в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан, в электронной системе «Бюрократ» в течение трех дней с момента поступления в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» и обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, данное сообщение не подлежит перенаправлению, о чем гражданину, направившему обращение, сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. 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.

2.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.9. 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.

2.10. Ответ на обращение граждан подписывается руководителем ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер», либо уполномоченным на то должностным лицом. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество

(при его наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. Организация и порядок рассмотрения письменных обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам.

3.1. Письменное обращение, либо обращение в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в электронной системе «Бюрократ» в течение трех дней с момента поступления в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» и обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.2. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, либо в течение срока, указанного в обращении органов власти, контрольных и надзорных органов.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. Ответ на обращение подписывается руководителем ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер», либо уполномоченным на то должностным лицом. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Организация и порядок рассмотрения обращений граждан на личном приеме руководителя и уполномоченных лиц.

4.1. Личный прием граждан руководителем и уполномоченными на то лицами в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» проводится в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах на первом этаже по адресам: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.118/1, ул. 50 лет Октября, д.66/1.

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

4.3. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в Журнал учета личного приема граждан руководителем и заместителем руководителя в графу «Краткое содержание обращения». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в графе «Принятые меры» Журнала личного приема граждан руководителем и зам. руководителя и заверяется личной подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Если решение вопросов во время личного приема требует дополнительного рассмотрения, от гражданина принимается письменное обращение, которое в день поступления регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан.

4.5. Если решение поднимаемых пациентом вопросов, не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

5. Меры по обеспечению прав граждан при рассмотрении обращений.

5.1. ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- получать письменный или устный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6. Организация контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, обращений органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам и проведение анализа работы с обращениями.

6.1. Регистрации подлежат все обращения, поступившие по средствам почтовой, факсимильной связи, информационными системами общего пользования, а также доставленные гражданами лично.

6.2. Содержание поступившего обращения должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, докладывается главному врачу.

6.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют должностные лица ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер», назначенные приказом главного врача учреждения за работу с обращениями граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.4. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, предоставление отчетов по работе с обращениями граждан, ежеквартально, по итогам года проводит анализ обращений граждан, органов власти, контрольных и надзорных органов по вопросам организации и качества медицинской помощи гражданам и предоставляет информацию заместителю главного врача.

6.5. Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, на основе анализа обращений ежеквартально, по итогам за год разрабатывает конкретные планы по устранению выявленных нарушений и докладывает руководителю учреждения.

Приложение № 2
к приказу от _____ 2025 г. № _____

Журнал регистрации обращения граждан
ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»

начат:

окончен:

Регистрационный №	Тип обращения*	Ф.И.О. пациента, адрес	От кого поступило	Тематика вопросов	Содержание
1	2	3	4	5	6

Резолюция руководителя	Дата контроля***	Отметка об исполнении (дата и номер исх.)	Исполнитель	Примечание
7	8	9	10	11

Учетная карточка личного приема граждан

Вел (а) беседу _____ Номер _____

Дата _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес автора _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Характер обращения _____

Содержание беседы:

Результат:

Ответом (разъяснение) (не) удовлетворен:

С согласия заявителя ответ дается устно

Подпись заявителя

**График личного приема граждан
главным врачом и заместителем главного врача**

Ф.И.О.	еженедельно
Елфимов Ю.В., главный врач	Вторник с 13-00 до 15-00
Иванникова В.Ю., заместитель главного врача	Пятница с 15-00 до 16-00

**Горячая линия администрации ГАУЗ ТО «Областной
офтальмологический диспансер»**

Ф.И.О.	Должность	График	Телефон и Email
Немцова Ирина Владимировна	Заведующая сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врач- офтальмолог	Понедельник с 9-00 до 11-00	50-37-46 oofd@med-to.ru
Елфимов Юрий Владимирович	Главный врач	Вторник с 9-00 до 11-00	50-37-45 oofd@med-to.ru
Мищерина Ирина Альфредовна	Главная медицинская сестра	Среда с 9-00 до 11-00	21-57-63 oofd@med-to.ru
Попова Наталья Владимировна	Начальник отдела организации медицинской помощи - врач- офтальмолог	Четверг с 9-00 до 11-00	50-37-46 oofd@med-to.ru
Иванникова Вероника Юрьевна	Заместитель главного врача	Пятница с 9-00 до 11-00	21-57-30 oofd@med-to.ru

ИНСТРУКЦИЯ О ВЕДЕНИИ КНИГИ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И БЛАГОДАРНОСТЕЙ

1. ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» ведет Книгу жалоб, предложений и благодарностей установленной формы, в которую пациенты (граждане) записывают жалобы, предложения, замечания и благодарности.

2. Книга жалоб, предложений и благодарностей находится в холле Учреждения (рядом с регистратурой) у администратора, в специальном открытом футляре в доступном для пациентов месте.

3. Пациентам (гражданам), желающим внести запись в Книгу жалоб, предложений и благодарностей должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул). Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания и благодарностей.

4. Работник Учреждения, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом ответственным за работу с обращениями граждан лицам и предоставить письменное объяснение по содержанию жалобы.

5. Руководитель Учреждения или его заместитель обязаны в 30-дневный срок рассмотреть внесенную в Книгу жалоб и предложений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Учреждения или осуществлению приемлемых предложений.

Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих лиц администрация делает в Книге на **оборотной стороне** заявления отметку о принятых мерах и в установленный срок направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

6. Записи пациентов и других граждан в Книге с целью оправдания действий работника Учреждения, на которого поступила жалоба, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.

7. Изъятие Книги из Учреждения вышестоящими и другими организациями для проверки, снятия копий и других целей не допускается.

8. На работников Учреждения, виновных в нарушении установленного порядка ведения книг и рассмотрения жалоб и предложений пациентов (посетителей), налагаются дисциплинарные взыскания.

9. Книга жалоб, предложений и благодарностей является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения.

Не полностью заполненная в Учреждении в течение года Книга продлевается на следующий год, о чем делает соответствующую запись в книге.

КНИГА ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И БЛАГОДАРНОСТЕЙ

ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» _____

Наименование учреждения

Место печати

Подпись руководителя учреждения

Формат 14 x 21

Форма оборотной стороны
заглавного листа

В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО И ПРОШНУРОВАНО БЛАНКОВ
ДЛЯ ЗАЯВЛЕНИЙ

Форма бланка заявлений

"__" _____ 20__ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ N _____

Форма оборотной стороны
бланка заявления

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия: _____

Подпись руководителя учреждения _____

Дата "__" _____ г.

Ответ заявителю послан "__" _____ 20__ г.

Для отметок представителя(ей) учреждения _____

Дата "__" _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Приложение № 8
к приказу от _____ 2025 г. № _____

«Журнал учета личного приема граждан руководителем и заместителем руководителя»

№ п/п	Ф.И.О. паспортные данные	Дата записи	Дата и время приема	Краткое содержание обращения	Принятые меры	Ф.И.О. ведущего прием

График работы дежурных администраторов (корпус № 1)

Ежедневно с 8.00 до 17.00 часов с понедельника по пятницу дежурные администраторы: заместитель главного врача Иванникова В.Ю., заведующая отделением глаукомы и приема взрослого населения - врач - офтальмолог Шатских С.В., главная медицинская сестра Мищерина И.А.

День недели	Администратор	дублер
Понедельник с 17 до 20 часов	Иванникова В.Ю., заместитель главного врача	Ниязова Т.П. врач-офтальмолог отделения глаукомы и приема взрослого населения
Вторник с 17 до 20 часов	Пименов А.А. врач-офтальмолог диагностического центра	Власова А.С. врач-офтальмолог отделения глаукомы и приема взрослого населения
Среда с 17 до 20 часов	Шатских С.В., Заведующая отделением глаукомы и приема взрослого населения – врач- офтальмолог	Цыбизова Е.В. врач-офтальмолог диагностического центра
Четверг с 17 до 20 часов	Васильев В.А., заведующий диагностическим центром - врач- офтальмолог	Лекомцева И.А. врач-офтальмолог отделения глаукомы и приема взрослого населения
Пятница с 17 до 20 часов	Немцова И.В. заведующая сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врач- офтальмолог	Жиляева О.К. врач-офтальмолог диагностического центра

**График работы дежурных администраторов
(корпус № 2)**

Ежедневно с 8.00 до 17.00 часов с понедельника по пятницу дежурные администраторы: заведующий отделением приема детского населения - врач-офтальмолог Доркина И.Л., заведующий лабораторией контактной коррекции зрения - врач-офтальмолог Служаева Г.Ф., старший фельдшер отделения приема детского населения Матвеева М.А.

День недели	Администратор	Дублер
Понедельник с 17 до 20 часов	Кошуба М.А. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения	Хисамутдинова И.Т. фельдшер отделения терапевтической офтальмологии
Вторник с 17 до 20 часов	Лисицына Е.А. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения	Матвеева М.А. старший фельдшер отделением приема детского населения
Среда с 17 до 20 часов	Доркина И.Л., заведующий отделением приема детского населения - врач-офтальмолог	Алимова Н.А. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения
Четверг с 17 до 20 часов	Алимова Н.А. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения	Кошуба М.А. врач-офтальмолог отделения приёма детского населения
Пятница с 17 до 20 часов	Матвеева М.А. старший фельдшер отделением приема детского населения	Хисамутдинова И.Т. фельдшер отделения терапевтической офтальмологии

Список сотрудников, уполномоченных главным врачом для подготовки ответов на обращения граждан.

1. По вопросам специализированной медицинской помощи взрослому населению: заведующая отделением глаукомы и приема взрослого населения врач-офтальмолог Шатских Светлана Васильевна
2. По вопросам специализированной медицинской помощи детскому населению: заведующая отделением приема детского населения - врач-офтальмолог Доркина Ирина Леонидовна
3. По вопросам организации специализированной медицинской помощи: начальник отдела организации медицинской помощи - врач-офтальмолог Попова Наталья Владимировна
4. По контролю качества оказания специализированной медицинской помощи: заведующая сектором по контролю качества медицинской помощи и медицинской статистике - врач - офтальмолог Немцова И.В.
5. По вопросам работы регистратуры, записи на прием в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»: начальник отдела маркетинга Копусова Светлана Геннадьевна
6. По вопросам экспертизы временной нетрудоспособности, работы врачебной комиссии, этики и деонтологии медицинского персонала: заместитель главного врача Иванникова Вероника Юрьевна
7. По вопросам специализированной медицинской помощи (хирургия): заведующий хирургическим отделением - врач-офтальмолог Макаров А.Ю.
8. По вопросам специализированной медицинской помощи (диагностика, лазерная хирургия): заведующий диагностическим центром-врач-офтальмолог, лазерный хирург Васильев Владимир Анатольевич
9. По вопросам работы среднего и младшего медицинского персонала, услуг процедурного кабинета: главная медицинская сестра Мищерина Ирина Альфредовна

**Регламент работы в системе «Платформы обратной связи»
на Едином портале государственных услуг.**

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2017 г. № 2521-р.

1.2 Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) обеспечивает доступ к электронным медицинским документам граждан (далее – Услуга) из Реестра электронных медицинских документов Единой государственной информационной системы здравоохранения (далее – РЭМД ЕГИСЗ). При возникновении у граждан претензий к качеству и корректности электронных медицинских документов ЕПГУ предоставляет возможность автоматизированного направления обращения в Платформу обратной связи (далее – ПОС).

1.3 Граждане при использовании Услуги на ЕПГУ могут подать два вида обращений в ПОС:

- «Сообщить о проблеме с медицинским документом»;
- «Сообщить об отсутствии медицинского документа».

1.3.1 Вид обращения «Сообщить о проблеме с медицинским документом», предоставляет гражданину возможность отправить обращение один раз по одному медицинскому документу. Для подачи обращения гражданин обязан:

- выбрать из списка одну из предложенных причин обращений (подкатегорий классификатора);
- описать причину обращения;

1.3.2 Вид обращения «Сообщить об отсутствии медицинского документа» предоставляет гражданину возможность отправить обращения по поводу отсутствия медицинского документа в личном кабинете ЕПГУ без ограничений по количеству обращений. Для подачи обращения гражданин обязан указать:

- тип документа из предложенного списка документов, которые должны были поступить в личный кабинет ЕПГУ;
- регион медицинской организации, выдавшей медицинский документ;
- медицинскую организацию, выдавшую медицинский документ;
- дату посещения медицинской организации (необязательно);
- описание причины обращения.

Для того чтобы обращение гражданина напрямую поступило в медицинскую организацию, создавшую электронный медицинский документ, данная медицинская организация должны создать автоправила в ПОС для категории «Электронные медицинские документы». В случае отсутствия подключения автоправила у медицинской организации, обращение гражданина поступает напрямую в ЛКО ответственного регионального органа исполнительной власти и из него направляется в работу в медицинскую организацию, создавшую электронный медицинский документ.

1.4. Указанные обращения не являются обращениями за получением государственной или муниципальной услуги, направляемыми в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и не являются обращениями в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5 Срок обработки обращений органами управления здравоохранения (далее - ОУЗ) составляет до 30 календарных дней.

2. Предмет и содержание обращений

2.1 Предметом обращений могут являться проблемы с получением электронных документов через ЕПГУ или замечания к их содержанию. Возможность подать обращение доступна только для получателей медицинского документа на ЕПГУ, таким образом, обращение содержит данные Заявителя из ЕСИА. Обращаем внимание, что иные лица не имеют возможности отправлять обращение в ПОС по проблеме, связанной с электронными медицинскими документами других лиц.

2.2 Для подачи обращения гражданин должен иметь подтвержденную учетную запись в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА) и выданное согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июня 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в ином случае Услуга на ЕПГУ недоступна.

2.3 Обращение содержит следующие сведения:

Сведения	Правила и пример заполнения
Данные о Заявителе	Заполняются автоматически данными из профиля Заявителя в ЕСИА
Дата рождения Заявителя	
Адрес электронной почты Заявителя	
ОИД Заявителя в ЕСИА	
Имя Заявителя	
Отчество Заявителя	
Телефонный номер Заявителя	
Адрес Заявителя	
Номер квартиры Заявителя	
Фамилия Заявителя	

Дата и время создания обращения	Текущая дата и время обращения
Текст обращения	<p>Если обращение из формы «Сообщить об отсутствии документа»</p> <p><i>Пример:</i></p> <p><i>Наименование типа документа: Протокол консультации</i></p> <p><i>Наименование организации: ОГБУЗ «Белгородская ЦРБ»</i></p> <p><i>OID медицинской организации: 1.2.643.5.1.13.13.12.2.50.12161</i></p> <p><i>Дата посещения медицинской организации: 01.01.2022</i></p> <p><i>Описание проблемы: пример</i></p> <p>Если обращение из формы «Сообщить о проблеме с медицинским документом»</p> <p><i>Пример:</i></p> <p><i>ID документа: 50.22.1179.243787642</i></p> <p><i>Наименование типа документа: Протокол консультации</i></p> <p><i>Уникальный идентификатор документа: 6</i></p> <p><i>Дата и время создания документа: 01.01.2022 11:42:22</i></p> <p><i>СНИЛС пациента: 178-407-527 98</i></p> <p><i>Наименование организации: ОГБУЗ «Белгородская ЦРБ»</i></p> <p><i>OID медицинской организации: 1.2.643.5.1.13.13.12.2.50.12161</i></p> <p><i>Описание проблемы: пример</i></p>
ID Факта обращения (из Классификатора* ПОС)	<p>Если обращение из формы «Сообщить об отсутствии медицинского документа»</p> <p>– id факта обращения проставляется по умолчанию (id 3758 - Электронный медицинский документ отсутствует в личном кабинете Госуслуг)</p> <p>Если обращение из формы «Сообщить о проблеме с медицинским документом»</p> <p>– id факта обращения проставляется в соответствии с выбранной гражданином причиной обращения при заполнении формы на ЕПГУ. Справочник причин обращений ПОС по категории «Электронные медицинские документы», доступного гражданину для подачи обращения в ПОС, представлен в приложении 1.</p>

ID региона	<p>Если обращение из формы «Сообщить об отсутствии медицинского документа»</p> <p>– ID региона проставляется в соответствии с выбранным гражданином регионом при заполнении формы на ЕПГУ</p> <p>Если обращение из формы «Сообщить о проблеме»</p> <p>– ID региона определяется автоматически по полученным данным из Реестра электронных медицинских документов (далее – РЭМД) о медицинском документе</p>
ID категории (из Классификатора* ПОС)	Определяется автоматически в соответствии с фактом обращения
ID подкатегории (из Классификатора* ПОС)	Определяется автоматически в соответствии с фактом обращения
ID настраиваемого поля	Проставляется автоматически по требованиям ПОС (id 1562). Требуется для настройки автоправил** между ПОС и медицинской организацией.
Список id и значений из справочника, выбранных как значения настраиваемого поля типа DICTIONARY_MULTIS ELECT и DICTIONARY	Определяется автоматически id медицинской организации по полученным данным из РЭМД о медицинском документе для обеспечения настройки автоправил** между ПОС и медицинской организацией.

*Классификатор - систематизированный иерархический перечень категорий, подкатегорий и фактов, который ведется в системе ПОС;

**Автоправила - настройка в системе ПОС, позволяющая автоматически передавать обращение на 1 уровень ниже по иерархии ЛКО (личный кабинет органа государственной власти/организации), созданной в системе ПОС.

2.4. Обращение не содержит сведения:

С в е д е н и я	Причина
2. Приложенный к обращению Заявителем файл медицинского документа	<p>3. Невозможно валидировать приложенный файл пользователя. Таким образом, не исключена отправка полного файла медицинского документа, что является передачей информации о состоянии здоровья, которая относится к специальным категориям персональных данных, обработка которых не допускается, если пациентом не выдано письменное согласие (ст. 10 Закона № 152-ФЗ).</p> <p>4.</p>

5. Наименование и версия используемого браузера Гражданином	6. Вид и версия операционной системы или браузера не влияет на возможность отображения и скачивания
7. Наименование и версия операционной системы компьютера Гражданина	8. медицинского документа из ЕПГУ. 9. Пояснения к причинам обращений от граждан, представлены в Приложении 2.
10. Дата и время запроса документа Гражданином	11. Получателю медицинского документа доступно неограниченное количество попыток скачивания 12. документа из сервиса ЕПГУ, сопоставить дату и время запроса документа с фактом подачи жалобы невозможно. Для отслеживания пути запроса 13. рекомендуется использовать уникальный id документа, который содержится в обращении.

3. Этап исполнения обращений в ЛКО ПОС

3.1 Обработка обращения осуществляется ОУЗ соответствующего субъекта Российской Федерации (на территории которого медицинской организацией был сформирован медицинский документ), медицинскими организациями в случае, если для ОУЗ, медицинской организации создан Личный кабинет органа государственной власти/организации (далее – ЛКО) в ПОС.

ЛКО создаются в ПОС Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации при наличии заявки от субъекта Российской Федерации о создании ЛКО. Форма заявки определяется Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Платформа обратной связи предусматривает при организации работы по обработке обращений в ЛКО использование пользователями следующей ролевой модели:

1) Исполнитель – сотрудник, уполномоченный осуществлять рассмотрение обращений и подготовку ответов на них;

2) Координатор – сотрудник, уполномоченный осуществлять организацию процесса обработки обращений, в том числе выполняющий функции распределения обращений между Исполнителями;

3) Куратор – сотрудник, уполномоченный осуществлять контроль за процессом обработки обращений, в том числе выполнять функции по распределению обращений между Исполнителями, а также функции по анализу данных и подготовке отчетности;

4) Руководитель – должностное лицо, уполномоченное осуществлять

согласование и утверждение (подписание) ответов на обращения.

3.2 Поступившие обращения принимаются Координаторами, назначенными ответственными за прием обращений в ЛКО, и направляются на рассмотрение Исполнителю в целях подготовки ответа. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Исполнителя, такое обращение возвращается Координатору для направления посредством функционала Платформы обратной связи иному Исполнителю или в иную медицинскую организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение 3 календарных дней с даты поступления такого обращения

Исполнитель в ОУЗ, медицинской организации при работе с обращением в ЛКО должен выбрать один из следующих вариантов действия:

- взять в работу;
- вернуть на координацию с указанием причины;
- переназначить исполнителя.

Для обращений, которые Исполнитель взял в работу, он должен:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе в случае необходимости запрашивать документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в других органах, организациях и у Заявителя за исключением тех, которым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации такой запрос направить не представляется возможным;
- подготовить ответ на обращение
- выбрать сотрудника с ролью «Руководитель», который будет утверждать подготовленный ответ на обращение.

3.3 При подготовке ответа на обращение Исполнитель должен:

- выбрать один из типов ответа («Решено», «Не решено», «Отложено», «Отклонено»):

- Результат рассмотрения обращения «Решено» указывается в случае решения изложенной в обращении проблемы Заявителя.
- Результат рассмотрения обращения «Не решено» указывается в случаях, если

подготовленный ответ на обращение не содержит информации о решении проблемы, изложенной в обращении, или информации о сроках решения изложенной в обращении проблемы.

- Для типа ответа «Отклонено» необходимо выбрать причину отклонения из настроенного в поле «Выберите причину» (отклонения) перечня.
- В случае, если ответ на обращение не может быть подготовлен в установленный срок, исполнителем при подготовке ответа на обращение выбирается тип решения «Отложено» и указывается дата, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения – до 30 дней (до этой даты должны быть выполнены все этапы обработки обращения, включая утверждение подготовленного ответа на обращение). При этом Заявителю направляется соответствующее уведомление о смене статуса рассмотрения обращения.

Ответ на обращение утверждается уполномоченным должностным лицом ОУЗ. После утверждения ответа на обращение ответ на обращение автоматически направляется Заявителю посредством личного кабинета Единого портала. Направляемый Заявителю ответ имеет номер, присвоенный при регистрации.

Требования к подготовке ответов Заявителям по категории обращений

В случае выявления отсутствия ошибки на стороне медицинской организации и ОУЗ субъекта Российской Федерации жалобе присваивается статус «Отложено» или «Решено».

Для решения проблемы Заявителя может быть создано (перенаправлено) обращение в службу технической поддержки Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или в службу технической поддержки Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) для дальнейшего выяснения причины ошибки.

3.2 В процессе подготовки ответа на обращение ОУЗ при необходимости осуществляет корректировку сведений в государственной информационной системе в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, инициирует обращение в медицинскую организацию (являющуюся поставщиком ЭМД) с целью корректировки сведений в МИС, а также выполняет проверку функционала и процессов формирования электронных медицинских документов, указанного в заявке типа.

3.3 Результатом ответа на обращение является информирование гражданина в личном кабинете на ЕПГУ Заявителя и отправки уведомления по адресу электронной почты Заявителя в ЕСИА о решении вопроса на стороне ОУЗ или предоставление рекомендаций Заявителю для самостоятельного решения вопроса.

В случае выявления отсутствия ошибки на стороне медицинской организации и ОУЗ субъекта Российской Федерации жалобе присваивается статус «Отложено» или «Решено».

Для решения проблемы Заявителя может быть создано (перенаправлено) обращение в службу технической поддержки Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или в службу технической поддержки Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) для дальнейшего выяснения причины ошибки.

3.4 В процессе подготовки ответа на обращение ОУЗ при необходимости осуществляет корректировку сведений в государственной информационной системе в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации, инициирует обращение в медицинскую организацию (являющуюся поставщиком ЭМД) с целью корректировки сведений в МИС, а также выполняет проверку функционала и процессов формирования электронных медицинских документов, указанного в заявке типа.

3.5 Результатом ответа на обращение является информирование гражданина в личном кабинете на ЕПГУ Заявителя и отправки уведомления по адресу электронной почты Заявителя в ЕСИА о решении вопроса на стороне ОУЗ или предоставление рекомендаций Заявителю для самостоятельного решения вопроса.

