

Наименование учреждения
или отдела здравоохранения _____
Почтовый адрес _____

Форма N 2-ОГ

Квартальная

Представляют	Сроки представления
Руководители медицинских учреждений	До 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом
Начальники отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга	До 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
за ___ квартал 200_ года

1. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1.1. Обращения граждан в медицинские учреждения

	Виды обращений	Количество обращений за отчетный период		
		письменных	устных	всего
1	2	3	4	5
1	Всего обращений	4	8	12
2	Жалобы	1	2	3
3	Заявления	1	2	3
4	Обращение за консультацией	1	2	3
5	Предложения	1	2	3

1.2. Жалобы и причины обращений граждан с жалобами

	Причины жалоб	Количество обращений за отчетный период, в том числе			
		пись- менных	устных	всего	обосно- ванных
1	2	3	4	5	6
1	Поступило жалоб	1	2	3	2
2	Причин, указанных в жалобах, всего	1	2	3	2
	в том числе:				
3	1.1. Организация медицинской помощи в ЛПУ		1	1	
4	1.2. Качество медицинской помощи	1		1	1
5	1.3. Санитарное состояние лечебно-профилактического учреждения				
6	1.4. Деонтология медицинского персонала		1	1	1
7	2.1. Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий				
8	2.2. Нарушение порядка оказания платных услуг				

9	2.3. Взимание денег без договора				
10	3.1. Лекарственное обеспечение				
11	4.1. Прочие причины				

1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам

	Принятые меры	Количество
1	2	3
1	Беседа с сотрудником, инструктаж	1
2	Замечание	1
3	Выговор	
4	Депремирование	1
5	Расторжение договора на оказание платных услуг	
6	Увольнение	
7	Возврат пациенту незаконно полученных денежных средств	
8	Передача дела в правоохранительные органы	
9	Другие меры	
10	Всего	3

" ___ " _____ 200_ г.

Руководитель

(фамилия и N тел. исполнителя)

Красным цветом выделено число жалоб, которое должно совпадать с таковым в таблице 1.2. количество причин в жалобах должно быть либо таким же как и число самих жалоб, либо больше (в связи с тем, что заявители могут в одном обращении пожаловаться на несколько причин.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ФОРМЫ ВЕДОМСТВЕННОГО СТАТИСТИЧЕСКОГО НАБЛЮДЕНИЯ "ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН" (ФОРМА N 2-ОГ)

В **форме N 2-ОГ** и настоящей Инструкции используются следующие понятия:

Обращение гражданина	направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления
Предложение	рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества
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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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

Консультация	рекомендации специалиста, основанные на нормативно-правовых документах по поводу обращения гражданина за разъяснениями. Регистрация консультаций может не содержать сведений об обратившемся, но производится в установленном порядке
--------------	---

Раздел 1. Обращения граждан

Таблица 1.1. Обращения граждан в медицинские учреждения.

Строка 1. Указывается общее количество обращений по вопросам нарушения прав и законных интересов граждан. Значение равно сумме **строк 2, 3, 4, 5.**

Строка 2. Количество обращений с жалобами, изложенных в устной или в письменной форме.

Строка 3. Обращения по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанные с их нарушением.

Таблица 1.2. Жалобы и причины обращений граждан с жалобами.

В таблице проводится анализ только обращений с жалобами (**строка 2 раздела 1.1**) и их причин.

Графа 6 включает обращения и причины обращений, связанные с нарушениями законных прав и законных интересов граждан, достоверность которых подтверждена проверкой, оформленной документально.

Строка 1. Значение граф 3, 4, 5 равно значению **граф 3, 4, 5 строки 2 таблицы 1.1.** Значение графы 6 равно значению **графы 3 строки 10 таблицы 1.3.**

Строка 2. Отражаются все причины, указанные (содержащиеся) в поступивших обращениях с жалобой (**строка 1**), вследствие чего значение строки может быть равно или больше значения **строки 1.** Значение строки равно сумме **строк 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.**

Строка 11. Указываются причины, не упомянутые в разделе.

Таблица 1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам.

Значение **строки 10 графы 3** данной таблицы равно сумме значений **строк 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9** и равно значению **графы 6 строки 1 таблицы 1.2.**

Важная информация в дополнение к инструкции по заполнению отчёта.

Форма ведомственного статистического наблюдения "Организация работы с обращениями граждан" (**форма N 2-ОГ**) вводится для получения информации по количеству и причинам письменных и устных обращений граждан; для восстановления прав и законных интересов граждан при организации, оказании и финансировании медицинской помощи **в учреждениях здравоохранения Санкт-Петербурга.**

Форма N 2-ОГ представляется в СПб ГБУЗ "Медицинский информационно-аналитический центр" по каналам связи или на магнитных носителях и дополнительно на бумажных носителях всеми руководителями медицинских учреждений, подведомственных Комитету по здравоохранению, и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга **4 раза в год: до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом (то есть до 15.04., 15.07., 15.10., 15.01).**

Данные в **форме N 2-ОГ** приводятся нарастающим итогом с начала года.

Учреждения районного подчинения (взрослые и детские АПУ, женские консультации, диспансеры и консультативно-диагностические центры) присылают свои отчёты в районный отдел здравоохранения, из которых сводится общая форма с дополнением количества обращений в сам отдел!

Стационары районного подчинения подают в СПб ГБУЗ «МИАЦ» форму 2-ОГ отдельно, соответственно районные отделы здравоохранения из сводных форм по отделу данные сведения исключают!

Отчётная форма включает в себя обращения граждан **непосредственно в администрацию ЛПУ и РЗО** города (в том числе и официальные сайты ЛПУ), **без учёта обращений:** по «горячей линии» Комитета по здравоохранению, официальных сайтов Комитета по здравоохранению, портала записи на приём к врачу, сайта государственных услуг, запросов Комитета по здравоохранению, Росздравнадзора, Прокуратуры или следственных органов, а также других ведомств.

Отчёты направляются на электронные адреса Отдела по работе с обращениями граждан: **OROG@spbmiac.ru** или **SeyfetdinovaS@spbmiac.ru**; на факс **576-22-23** (для Сейфетдиновой С.Б.), а также в оригинале с печатью и подписью руководителя в **СПб ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр»** по адресу: ул. Шкапина, д. 30, литер А, каб. 522, либо через ячейку МИАЦ в общем отделе Комитета по здравоохранению.

Телефон Отдела по работе с обращениями граждан 576-22-25

Колупаева Анна Георгиевна – врач-методист отдела по работе с обращениями граждан.