ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к распоряжению Комитета

по здравоохранению

от 26.09.2007 № 492-р

Форма № 2-ОГ

Наименование учреждения

или отдела здравоохранения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

за отчетный период 20\_\_ года

1. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1.1. Обращения граждан в медицинские учреждения

| **Виды обращений** | **Количество обращений за отчетный период** |
| --- | --- |
| **Письменных** | **Устных** | **Электронных** | **Всего** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Всего обращений | 5 | 10 | 15 | 30 |
| 2 | Жалобы | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 3 | Заявления | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 4 | Обращения за консультацией | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 5 | Предложения | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 6 | Благодарности | 1 | 2 | 3 | 6 |

1.2. Жалобы и причины обращения граждан с жалобами

|  |  |
| --- | --- |
| **Причины жалоб** | **Количество обращений за отчетный период,в том числе** |
| **Письменных** | **Устных** | **Электронных** | **Всего** | **Обоснованных** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Поступило жалоб | 1 | 2 | 3 | 6 | 2 |
| 2 | Источники поступления: |
| 3 | Комитет по здравоохранению | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | Администрации районов | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | «Горячая линия» | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 |
| 6 | Портал «Наш Санкт-Петербург» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Портал записи на прием к врачу | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Непосредственно от граждан | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | ТФОМС | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Страховые компании | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Росздравнадзор | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Роспотребнадзор | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Прокуратура | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Органы внутренних дел | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | Иные | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Причины обращения: |
| 16 | Причин, указанных в жалобах - всего | 1 | 2 | 3 | 6 | 2 |
| 17 | 1.1. Организация медицинской помощи в ЛПУ | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| 18 | 1.2. Качество медицинской помощи | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 19 | 1.3. Санитарное и техническое состояние ЛПУ |  | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 20 | 1.4. Некачественное питание | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | 1.5. Этика и деонтология медицинского персонала | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 22 | 2.1. Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | 2.2. Нарушение порядка оказания платных услуг | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | 2.3. Взимание денег без договора | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | 3.1. Лекарственное обеспечение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | 4.1. Длительное ожидание оказания медицинской помощи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 4.2. Отказ в оказании медицинской помощи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 4.3. Отказ в госпитализации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | 4.4. Отказ в принятии вызова бригады неотложной помощи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 4.5. Невыполнение вызова врача на дом, выезда бригады скорой и неотложной помощи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | 4.6. Отсутствие талонов на прием к врачу | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | 4.7. Доступность ЛПУ для инвалидов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | 5.1. Прочие причины | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам

|  |  |
| --- | --- |
| **Принятые меры** | **Количество** |
| 1 | Беседа с сотрудником, инструктаж | 1 |
| 2 | Замечание | 0 |
| 3 | Выговор | 1 |
| 4 | Депремирование | 0 |
| 5 | Расторжение договора на оказание платных услуг | 0 |
| 6 | Увольнение | 0 |
| 7 | Возврат пациенту незаконно полученных денежных средств | 0 |
| 8 | Передача дела в правоохранительные органы | 0 |
| 9 | Другие меры | 1 |
| 10 | Всего | 3 |

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. Руководитель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия и № тел. исполнителя)

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ФОРМЫ ВЕДОМСТВЕННОГО

НАБЛЮДЕНИЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»

(ФОРМА № 2-ОГ)

Форма № 2-ОГ представляется в СПб ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» по каналам связи всеми руководителями медицинских учреждений, подведомственных Комитету по здравоохранению и начальниками отделов здравоохранения административных районов Санкт-Петербурга 4 раза в год: до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

Данные в форме № 2-ОГ приводятся нарастающим итогом с начала года.

В форме № 2-ОГ и настоящей Инструкции используются следующие понятия:

|  |  |
| --- | --- |
| Обращение гражданина | направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное 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  |

Данные в форме № 2-ОГ приводятся **нарастающим итогом** с начала года (за 3 месяца, 6 месяцев, 9 месяцев и год).

**Таблица 1.1. Обращения граждан в медицинские учреждения.**

****

Строка 1 «Всего обращений». Указывается общее количество обращений по вопросам нарушения прав и законных интересов граждан.

Значение равно сумме строк 2, 3, 4, 5, 6. Заполняется автоматически.

Строка 2 «Жалобы». Количество обращений с жалобами, изложенных в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

Жалобы, поступающие из программы ОРОГМО, соответствующие форме №1-ОГ, отображаются в столбце «Устные», строка 5 «Горячая линия».

Письменные жалобы с переадресацией, поступающие из вышестоящих инстанций, учитываются за организацией, предоставляющей ответ заявителю. В случае если письменная жалоба одного заявителя с идентичным содержанием поступает из нескольких инстанций, учитывать ее следует каждый раз отдельно (по количеству источников поступления).

Строка 3 «Заявления». Количество заявлений, т.е. обращений по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанные с их нарушением.

Строка 4 «Обращения за консультацией». Количество консультаций, т.е. обращений за рекомендацией специалиста в соответствующей форме.

Строка 5 «Предложения». Количество предложений, т.е. обращений с предложением по совершенствованию деятельности учреждения и др.

Строка 6 «Благодарности». Количество обращений граждан с благодарностью в адрес работников здравоохранения.

Столбец 6 «Всего». Значение равно сумме столбцов 3,4,5 по каждой строке. Заполняется автоматически.

**Таблица 1.2.** **Жалобы и причины обращения граждан с жалобами.**

****

В таблице проводится анализ только обращений с **жалобами** (строка 2 таблицы 1.1), их причин и источники поступления.

Строка 1 «Поступило жалоб» должна совпадать со строкой 2 «Жалобы» В таблице 1.1 «Обращения граждан в медицинские учреждения» (выделено красным цветом). Значения в строке отображаются автоматически, исходя из заполненных строк 3-15.

В строках 3-15 указываются источники поступления жалоб в соответствии с формой их предоставления заявителем (письменная, устная, электронная). Значения в столбце 6 «Всего» заполняется автоматически, включает в себя сумму столбцов 3,4,5 по строкам 3-15.



Строка 16. «Причин, указанных в жалобах – всего» количество причин жалоб должно быть равно или больше количества источников поступления жалоб (строка 1), т.к. заявители могут в одном обращении пожаловаться на несколько причин (выделено зеленым цветом).

Количество Обоснованных жалоб (столбец №7), включает обращения и причины обращений, связанные с нарушениями законных прав и законных интересов граждан, достоверность которых подтверждена проверкой, оформленной документально.

Количество причин поступления Обоснованных жалоб должно быть равно или больше количества источников поступления Обоснованных жалоб (выделено желтым цветом).

В строках 17-33 указываются причины обращений. Сумма столбцов 3,4,5 по строкам 17-33 должна соответствовать значению в столбце 6 по каждой из строк.

**Таблица 1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам.**

****

Таблица 1.3. заполняется в случае наличия значений в столбце№7 «Обоснованные жалобы» в таблице 1.2.

Значение строки 10 данной таблицы равно сумме значений строк 1-9.

**Важная информация в дополнение к инструкции по заполнению отчёта.**

Форма ведомственного статистического наблюдения «Организация работы с обращениями граждан» (форма № 2-ОГ) заполняется для получения информации по количеству и причинам письменных, устных и электронных обращений граждан; для восстановления прав и законных интересов граждан при организации, оказании и финансировании медицинской помощи **в учреждениях здравоохранения Санкт-Петербурга.**

Сбор отчетности производится в **Системе сбора оперативной информации** на официальном сайте СПб ГБУЗ МИАЦ. Доступ к системе осуществляется из раздела «Специалистам – Прочие направления - Работа с обращениями граждан» официального сайта СПб ГБУЗ МИАЦ. Ссылка доступа - <http://spbmiac.ru/specialistam/prochie-napravleniya/rabota-s-obrashheniyami-grazhdan/>