



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по здравоохранению  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр  
специализированных видов медицинской помощи (онкологический)»

**ПРИКАЗ**

«15» февраля 2021г.

№ 68

Об организации работы с обращениями граждан и их законных представителей в ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»

В целях улучшения организации оказания медицинской помощи пациентам в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Санкт-Петербургский клинический научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи (онкологический)» (далее – Учреждение), координации вопросов, связанных с соблюдением порядков, стандартов, «маршрутизации» онкологических пациентов Учреждения и повышения удовлетворенности пациентов предоставляемыми медицинскими услугами, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан и их законных представителей в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Приказу.
2. Утвердить Положение о системе учета обращений граждан и их законных представителей в Учреждении в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Приказу.
3. Утвердить Положение о подкомиссии врачебной комиссии по разбору жалоб и обращений граждан и их законных представителей в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Приказу.
4. Утвердить форму карты регистрации обращений граждан в соответствии с Приложением № 4 к настоящему Приказу.
5. Назначить лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан и их законных представителей в соответствии с Приложением № 5 к настоящему Приказу.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по организационно-методической работе Григорьеву С.Н., заместителя директора по клинико-экспертной работе Локтионову М.А.

Директор

В.М. Моисеенко

**Порядок работы с обращениями граждан и их законных представителей в  
ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования порядка работы с обращениями граждан и их законных представителей в Учреждении (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, поступающих в письменном виде, на официальный сайт, по электронной почте (далее - Обращение) в адрес Учреждения с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, а также организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения писем, поступающих в адрес Учреждения из федеральных органов законодательной и исполнительной власти, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, государственных контрольно-надзорных органов, Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга, территориального фонда обязательного медицинского страхования Санкт-Петербурга, регионального отделения Фонда социального страхования РФ, иных уполномоченных органов по поводу обращений граждан.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в Учреждении обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все Обращения, поступившие в адрес Учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в  
связи с рассмотрением обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018);
- федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 08.12.2020);
- федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 29.12.2020);
- федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 22.12.2020);
- федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (ред. от 08.12.2020);
- Распоряжением Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 18 августа 2017г. № 267-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан»;
- Приказом Минздрава России от 31 июля 2020г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- локальными нормативными актами Учреждения.

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: [www.oncocentre.ru](http://www.oncocentre.ru).

3.1.1. Почтовый адрес Учреждения: 197758, Санкт-Петербург, посёлок Песочный, Ленинградская ул., д. 68А, лит. А.

3.1.2. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан и их законных представителей: [feedback@oncocentre.ru](mailto:feedback@oncocentre.ru), [nponkcentr@zdrav.spb.ru](mailto:nponkcentr@zdrav.spb.ru).

3.1.3. Номер факса для приема обращений граждан: (812) 573-91-91.

3.1.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 197758, Санкт-Петербург, посёлок Песочный, Ленинградская ул., д. 68А, лит. А.

3.2. График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 09.00 до 17.18;

обеденный перерыв – с 13.00 до 13.30.

3.3. На официальном сайте и на информационных стендах Учреждения, должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения;
- номера телефонов, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;
- выдержки из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- в письменном виде почтой в Учреждение;
- электронным письмом на установленный адрес электронной почты Учреждения;
- через электронную форму путем регистрации обращений на сайте Учреждения.

### **4. Срок рассмотрения обращений**

4.1. Срок регистрации обращений в Учреждении – в течение трех дней с момента поступления обращения.

4.1.1. Общий срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации обращения, если иное не указано в запросе по обращению гражданина.

4.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены директором (заместителем директора) Учреждения не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение о продлении срока его рассмотрения

### **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан и их законных представителей**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте, факсу или лично в Учреждение;
- на адрес электронной почты Учреждения;
- посредством заполнения электронной формы регистрации обращений на официальном сайте Учреждения.

При рассмотрении обращения сотрудники Учреждения не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.2. В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись (в случае письменного обращения) и дату.

5.3. В заявлении о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациенту или его законному представителю необходимо указать:

- сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество; реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений; номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии));

- в случае обращения от имени пациента его законного представителя – сведения о законном представителе, реквизиты документа, подтверждающие полномочия законного представителя;

- наименование медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен получить;

- сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них.

5.4. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Также предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, допускается в случае, если представитель указан в информированном добровольном согласии пациента, как доверенное лицо (за исключением предоставления медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента).

5.5. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с установленным порядком.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

В случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» ответ на обращение может не даваться либо должностным лицом Учреждения может быть принято решение о безосновательности обращения и прекращения переписки

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

-получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## 8. Работа с обращениями граждан в ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»

### 8.1. Прием обращений.

Поступающие в Учреждение письменные обращения (письма, бандероли, посылки, сообщения на адрес электронной почты ([nponkcentr@zdrav.spb.ru](mailto:nponkcentr@zdrav.spb.ru))) принимаются отделом документационного и правового обеспечения.

Обращения, поступившие на официальный сайт Учреждения ([feedback@oncocentre.ru](mailto:feedback@oncocentre.ru)), распечатываются ответственным сотрудником организационно-методического отдела и передаются в отдел документационного и правового обеспечения для дальнейшей обработки в течение 1 рабочего дня.

Обращения, поступившие по факсу в Учреждение, принимаются секретарем-помощником директора и передаются в отдел документационного и правового обеспечения для дальнейшей обработки в течение 1 рабочего дня.

При личной подаче письменного обращения, обращение передается в отдел документационного и правового обеспечения для дальнейшей регистрации, копия зарегистрированного обращения может предоставляться заявителю по его просьбе.

При поступлении письменных обращений производится обработка обращений согласно действующей в Учреждении Инструкции по делопроизводству ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)».

8.2. Регистрация обращений в системе учета обращений граждан и их законных представителей.

После присвоения регистрационного номера, обращения подлежат регистрации в электронном журнале обращений граждан и их законных представителей в организационно-методическом отделе.

### 8.3. Рассмотрение обращений граждан.

Все зарегистрированные обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Заместитель директора по организационно-методической работе организует рассмотрение обращений граждан и их законных представителей, в том числе путем выдачи поручений в виде резолюции или отдельного документа, а также с помощью подготовки проектов локальных актов Учреждения, либо согласно поручения директора Учреждения.

#### 8.3.1. Рассмотрение обращения подкомиссией врачебной комиссии по разбору жалоб и обращений граждан и их законных представителей.

Подкомиссия врачебной комиссии по разбору жалоб и обращений граждан и их законных представителей осуществляет свою деятельность в соответствии с положением, утвержденным директором Учреждения.

Заместитель директора по организационно-методической работе передает обращение на рассмотрение подкомиссии врачебной комиссии по разбору жалоб и обращений граждан и их законных представителей в случае если:

-это указано в запросе уполномоченного органа, направившего запрос по поводу обращения гражданина;

-обращение содержит сведения о нарушениях в работе клинических и диагностических подразделений, способных снизить качество и доступность медицинской помощи или увеличить сроки ожидания медицинской помощи;

-требуется участие в рассмотрении обращения руководителей подразделений, специалистов нескольких специальностей.

8.3.2. В случае выявления в ходе рассмотрения обращения, в том числе Подкомиссией врачебной комиссии по разбору жалоб и обращений граждан и их законных представителей, фактов, имеющих признаки коррупционных действий со стороны сотрудников Учреждения, заместитель директора по организационно-методической работе незамедлительно передает обращение на рассмотрение заместителю директора по общим вопросам.

### 8.4. Подготовка ответов на обращения граждан.

Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан ответ в форме, указанной заявителем как предпочтительная.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении в соответствии с компетенцией Учреждения.

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

Исполнитель, сотрудники, предоставившие информацию для подготовки ответа, и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту и достоверность информации, изложенной в ответе.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответственный исполнитель проверяет правильность оформления документов, правильность оформления адресата, наличие необходимых виз, приложений, при необходимости – справок, пояснительных записок, разъясняющих содержание подготовленных документов.

Ответы на обращения граждан и их законных представителей подписывает директор Учреждения, заместитель директора, в компетенцию которого входит рассмотрение обращений граждан или иное лицо, уполномоченное директором Учреждения.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствии с действующей в Учреждении Инструкцией по делопроизводству.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в отдел документационного и правового обеспечения для отправки адресатам почтовым отправлением либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Копии материалов исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в организационно-методическом отделе в соответствии с номенклатурой дел. Оригиналы обращений и ответов на обращения хранятся в отделе документационного и правового обеспечения.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан и их законных представителей осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **9. Анализ обращений, поступивших в Учреждение**

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в системе учета работы с обращениями граждан и их законных представителей с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, ответственный сотрудник организационно-методического отдела осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение.

Заместитель директора в компетенцию которого входит рассмотрение обращений граждан, обеспечивает анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан.

Ответственный сотрудник организационно-методического отдела ежеквартально обобщает результаты анализа обращений граждан и их законных представителей и подготавливает статистический отчет по организации работы с обращениями граждан.

## **10. Организация контроля за исполнением Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Отдел документационного и правового обеспечения осуществляет контроль сроков исполнения всех зарегистрированных в Учреждении обращений.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Сотрудник отдела документационного и правового обеспечения, ответственный за введение контроля исполнения обращений вправе осуществлять напоминание исполнителям о приближении срока исполнения обращения.

При неисполнении поручения исполнителем в установленный срок сотрудник отдела документационного и правового обеспечения, ответственный за введение контроля исполнения обращений, незамедлительно подготавливает и направляет на имя директора Учреждения соответствующую докладную записку.



## Положение о Системе учета обращений граждан в ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)»

Система учета обращений граждан в ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)» (далее – система) создается с целью автоматизации учета обращений граждан, а также ведения своевременного и достоверного учета работы с обращениями граждан.

Система создается и прекращает свою работу на основании приказа директора.

Разработка и внедрение в работу Системы обеспечивается начальником отдела автоматизированных систем управления.

Введение данных в Систему, а также построение отчетов осуществляется в соответствии с настоящим положением.

При получении нового обращения, зарегистрированного в системе электронного документооборота, ответственный сотрудник организационно-методического отдела вносит данные в Систему.

Обязательными для заполнения являются поля:

1. Дата регистрации обращения.
2. Сведения о заявителе:
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество (при наличии);
  - пол;
  - дата рождения;
  - контактный телефон;
  - адрес проживания;
  - район;
  - социальный статус (работает, не работает, инвалид, житель блокадного Ленинграда, не житель Санкт-Петербурга).
3. Сведения о пациенте
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество (при наличии);
  - номер амбулаторной карты (при наличии).
4. Причина обращения (организация медицинской помощи в ЛПУ, качество медицинской помощи, санитарное состояние лечебно-профилактического учреждения, этика и деонтология медицинского персонала, взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий, нарушение порядка оказания платных услуг, взимание денег без договора, лекарственное обеспечение, длительное ожидание оказания медицинской помощи, отказ в оказании медицинской помощи, отказ в госпитализации, отсутствие талонов на прием к врачу, доступность ЛПУ для инвалидов, прочие причины).
5. Подразделение, по поводу работы которого поступило обращение.
6. Текущий статус рассмотрения обращения (подготовка поручения, сбор документов, обработка, подготовка ответа, отвечено).
7. Источник обращения (письменное, электронная почта).
8. Сведения о сути обращения:
  - вид обращения (жалоба, благодарность, предложение, обращение за консультацией, заявление);
  - источник поступления;
  - к какому разделу работы относится проблема;
  - с работой какого отделения связано обращение.
9. Организация направившая обращение.

Завершение работы с обращением в системе.

После рассмотрения обращения, ответственным сотрудником организационно-методического отдела, в Систему вносится информация об обоснованности обращения (жалобы) и принятых мерах с указанием номера и даты исходящего документа.

Учет работы в Системе и отчетность.

По результатам работы в Системе формируются оперативные и регулярные отчеты (форма № 2-ОГ).

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОДКОМИССИИ ВРАЧЕБНОЙ КОМИССИИ ПО РАЗБОРУ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

### 1. Общие положения

1.1. Подкомиссия осуществляет деятельность в целях улучшения организации оказания медицинской помощи пациентам ГБУЗ «СПб КНпЦСВМП(о)» (далее – Учреждение), совершенствования подходов в диагностике и лечении злокачественных онкологических заболеваний, координации вопросов, повышения уровня удовлетворенности пациентов качеством и доступностью предоставляемых медицинских услуг.

1.2. Подкомиссия является совещательным органом, осуществляющим координацию вопросов, связанных с соблюдением порядков, стандартов оказания медицинской помощи больным онкологическими заболеваниями по профилю «онкология» и «маршрутизации» пациентов в Учреждении. Принятые в ходе заседания подкомиссии решения учитываются при подготовке ответов на обращения граждан и их законных представителей, материалы могут быть использованы в деятельности дисциплинарной комиссии, комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

1.3. Деятельность Подкомиссии осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

-федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018);

-федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 08.12.2020);

-федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 29.12.2020);

-федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 22.12.2020);

-федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (ред. от 08.12.2020);

-приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (ред. от 02.12.2013);

-распоряжением Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 18 августа 2017г. № 267-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан»;

-приказом Минздрава России от 31 июля 2020г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;

-локальными нормативными актами Учреждения.

### 2. Функции Комиссии

2.1. Подкомиссия рассматривает обращения граждан и их законных представителей и организует проведение анализа сложных случаев диагностики и лечения больных со злокачественными новообразованиями с принятием решений об эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе оценки обоснованности и эффективности назначения лекарственных средств, формированием предложений по вынесению управленческих решений по дальнейшей организации медицинской помощи больным со злокачественными новообразованиями.

2.2. Подкомиссия организует:

2.2.1. рассмотрение обращения на предмет разбора ошибок в диагностике и лечении больных со злокачественными новообразованиями, связанных с невыполнением действующих приказов и распоряжений (маршрутизация пациентов);

2.3. Члены Подкомиссии могут привлекаться к мероприятиям внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, проводимым в Учреждении.

2.4. Подкомиссия проводит анализ обращений граждан и их законных представителей и, в целях повышения уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых медицинских услуг, разрабатывает предложения и рекомендации по совершенствованию подходов в организации оказания медицинской помощи пациентам Учреждению.

2.5. Подкомиссия осуществляет организационно-методическое содействие в реализации мероприятий, направленных на совершенствование профилактики, раннего выявления онкологических заболеваний и оказания медицинской помощи по профилю «онкология».

2.6. Осуществляет иные мероприятия, направленные на выполнение возложенных на Подкомиссию задач.

### 3. Состав Подкомиссии

3.1. Состав Подкомиссии утверждается приказом директора Учреждения.

3.2. Численность и состав Подкомиссии могут быть изменены приказом директора Учреждения.

### 4. Организация деятельности Подкомиссии

4.1. Деятельность Подкомиссии осуществляется в форме заседаний.

4.2. Решение Подкомиссии считается принятым, если его поддержало две трети членов Подкомиссии.

4.3. Заседание Подкомиссии проводится по необходимости.

4.4. Решения Подкомиссии оформляются в виде протоколов заседаний.

4.5. Председатель Подкомиссии несет ответственность за деятельность Подкомиссии, своевременность, обоснованность и объективность принятых решений Подкомиссии.

4.6. В отсутствие председателя полномочия председателя Подкомиссии осуществляет один из заместителей председателя Подкомиссии.

4.7. Технический секретарь Подкомиссии:

4.7.1. Подготавливает материалы для заседания Подкомиссии;

4.7.2. Уведомляет членов Подкомиссии о дате и времени проведения заседания Подкомиссии;

4.7.3. Приглашает для участия в заседании Подкомиссии сотрудников Учреждения принимавших участие в оказании медицинской помощи пациентам (при необходимости).

4.7.4. Оформляет протоколы решения Подкомиссии;

4.7.5. Организует хранение материалов работы Подкомиссии.

4.8. Решение Подкомиссии оформляется в виде протокола, который содержит следующие сведения:

- дата проведения заседания Подкомиссии;

- список членов Подкомиссии, присутствовавших на заседании;

- перечень обсуждаемых вопросов (повестка дня);

- решения Подкомиссии и его обоснование.

4.9. Принятые решения, по итогам заседания Подкомиссии, используются для подготовки проектов ответов на обращения граждан и их законных представителей.

4.10. Отчет о ходе и результатах деятельности Подкомиссии представляется директору Учреждения не реже одного раза в квартал.

### 5. Полномочия Подкомиссии

5.1. Для реализации задач, изложенных в настоящем Положении, Подкомиссия имеет право:

5.1.1. получать необходимые материалы и документы для объективного рассмотрения обращения гражданина и его законного представителя;

5.1.2. привлекать к рассмотрению обращений руководителей и сотрудников структурных подразделений Учреждения, заместителей директора, курирующих их деятельность.

5.1.3. получать экспертные заключения и использовать в рамках своей работы результаты мероприятий внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, проводимым в Учреждении.

При выявлении в ходе рассмотрения обращения факторов коррупционного характера копии данного обращения передаются заместителю директора по общим вопросам для дальнейшей работы в рамках компетенции.

6. Прекращение деятельности Подкомиссии

Подкомиссия прекращает свою деятельность на основании приказа директора Учреждения.

Карта регистрации обращения гражданина №

**Сведения о заявителе**

Фамилия	Контактный телефон:
Имя	Адрес:
Отчество	
Дата рождения	Соц. Статус: <input type="checkbox"/> работает <input type="checkbox"/> не работает <input type="checkbox"/> инвалид <input type="checkbox"/> житель блок. Ленинграда <input type="checkbox"/> не житель СПб
Пол: <input type="checkbox"/> муж <input type="checkbox"/> жен	

**Сведения о пациенте**

<input type="checkbox"/> заявитель и есть пациент	
Фамилия	Отчество
Имя	№ а/к

Вид обращения:  жалоба  заявление  предложение  обращение за консультацией  
 благодарность

Текст обращения:

Заявитель: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_  
подпись/расшифровка

Желаемый способ получения ответа:

<input type="checkbox"/> По электронной почте	
<input type="checkbox"/> Почтой России	

**ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

№ п/п	Вид деятельности	Должность	Ф.И.О.
1.	Прием обращений, поступивших на официальный сайт Учреждения	Медицинский регистратор организационно-методического отдела, в его отсутствие начальник организационно-методического отдела	Лазарева А.Г. Фёдорова Е.А.
2.	Прием обращений, поступивших на официальную почту Учреждения	Заведующий сектором документационного обеспечения отдела документационного и правового обеспечения, в его отсутствие делопроизводитель сектора документационного обеспечения отдела документационного и правового обеспечения	Григорьев С.В.  Арнаут И.В., Самохвалова Т.В.
3.	Прием обращений по средствам факсимильной связи	Секретарь-помощник директора, в его отсутствие исполняющий обязанности	Краева Н.В.
4.	Регистрация обращений в системе электронного документооборота	Заведующий сектором документационного обеспечения отдела документационного и правового обеспечения, в его отсутствие делопроизводитель сектора документационного обеспечения отдела документационного и правового обеспечения	Григорьев С.В.  Арнаут И.В., Самохвалова Т.В.
5.	Проведение предварительного рассмотрения, подготовка проекта резолюции	Начальник отдела документационного и правового обеспечения, в его отсутствие исполняющий обязанности	Иванова Т.Л.
6.	Рассмотрение обращений, оформление резолюции	Директор учреждения; Заместители директора по направлениям	
7.	Внесение сведений о резолюции в электронную регистрационную карточку системы электронного документооборота, назначение исполнителей ответственных за организацию работы с обращениями граждан и их законных представителей	Заведующий сектором документационного обеспечения отдела документационного и правового обеспечения, в его отсутствие делопроизводитель сектора документационного обеспечения отдела документационного и правового обеспечения	Григорьев С.В.  Арнаут И.В., Самохвалова Т.В.

8.	Подготовка проекта Поручения заместителя директора по организационно-методической работе, Распоряжения директора по факту обращения (при необходимости)	Начальник организационно-методического отдела, в его отсутствие исполняющий обязанности	Фёдорова Е.А.
9.	Подготовка проекта ответа по факту обращения	Начальник организационно-методического отдела, в его отсутствие исполняющий обязанности	Фёдорова Е.А.
10.	Регистрация исходящих документов	Секретарь-помощник директора, в его отсутствие исполняющий обязанности	Краева Н.В.
11.	Рассмотрение обращения гражданина на Подкомиссии врачебной комиссии по разбору жалоб и обращений граждан и их законных представителей	Заместитель директора по организационно-методической работе, в его отсутствие один из заместителей председателя Подкомиссии	Григорьева С.Н. Локтионова М.А., Егоренков В.В.