



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28.08.2015

№ 9407-п

г. Екатеринбург

***Об утверждении порядка работы по обращениям граждан
в Министерстве здравоохранения Свердловской области***

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности», поручением Президента Российской Федерации от 23 июля 2013 года № Пр-1730, с учетом Методических рекомендаций «Обеспечение повышения результативности и эффективности работы федеральных органов исполнительной власти с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции», одобренных президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции (протокол от 25 сентября 2012 года № 34) и с целью оптимизации работы по рассмотрению обращений граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) Порядок работы по обращениям граждан в Министерстве здравоохранения Свердловской области (далее – Порядок) (приложение №1);

2) форму проекта приказа Министерства здравоохранения Свердловской области о проведении документарной внеплановой проверки медицинской организации Свердловской области по жалобам, поступившим в Министерство здравоохранения Свердловской области, связанным с качеством и организацией медицинской помощи (приложение № 2);

3) форму проекта приказа Министерства здравоохранения Свердловской области о проведении документарной внеплановой проверки медицинской организации Свердловской области по жалобам, поступившим в Министерство здравоохранения Свердловской области, связанным с организацией медицинской помощи (приложение № 3);

4) форму акта проверки медицинской организации Свердловской по жалобам, поступившим в Министерство здравоохранения Свердловской области, связанным с качеством и организацией медицинской помощи (приложение № 4);

5) форму акта проверки медицинской организации Свердловской по жалобам, поступившим в Министерство здравоохранения Свердловской области, связанным с организацией медицинской помощи (приложение № 5);

6) форму предписания по результатам проведённой документарной внеплановой проверки (приложение № 6);

7) форму карточки рассмотрения обращения гражданина (приложение № 7).

2. Ответственным лицом за организацию работы по обращениям граждан в Министерстве здравоохранения Свердловской области назначить заместителя Министра Е.А. Чадову.

3. Начальнику организационного отдела Министерства здравоохранения Свердловской области обеспечить:

1) проведение нормоконтроля по обращениям, направляемым Министерством здравоохранения Свердловской области в адрес Управления по работе с обращениями граждан и организаций при Президенте Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации;

2) организацию личных приемов граждан, в том числе выездных, проводимых Министром здравоохранения Свердловской области.

4. Заместителям Министра, начальникам отделов Министерства здравоохранения Свердловской области, начальникам территориальных отделов здравоохранения Министерства здравоохранения Свердловской области организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Порядком, утверждённым настоящим приказом.

5. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области:

1) осуществлять координацию работы по обращениям граждан в Министерстве здравоохранения Свердловской области;

2) представлять аналитическую справку по работе с обращениями Министру здравоохранения Свердловской области по итогам полугодия в срок до 20 августа отчетного года и до 20 февраля года, следующего за отчётным годом.

6. Начальникам отделов Министерства здравоохранения Свердловской области ознакомить сотрудников с настоящим приказом под роспись.

7. Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 30.12.2013 № 1729-п «Об утверждении порядка работы по обращениям граждан в Министерстве здравоохранения Свердловской области» признать утратившим силу.

8. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра



Н.Н. Кивелева

**Порядок работы по обращениям граждан
в Министерстве здравоохранения Свердловской области**

Раздел 1. Общие положения

1. Данный Порядок работы по обращениям граждан в Министерстве здравоохранения Свердловской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы по обращениям граждан (далее – обращения), поступившим в Министерство здравоохранения Свердловской области (далее – Министерство), сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

2. Работа по обращениям в Министерстве осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Координатор Министерства по работе с обращениями – главный специалист отдела контроля качества и стандартизации Министерства, ответственный за распределение и анализ обращений, поступивших в Министерство (далее – Координатор).

4. Специалист Министерства, ответственный за регистрацию обращений – специалист, отвечающий за регистрацию обращений в Министерстве.

5. Карточка рассмотрения обращения – учётно-отчётная форма (приложение № 7 к приказу).

**Раздел 2. Организация работы по рассмотрению письменных обращений,
поступивших в Министерство**

6. Министр здравоохранения Свердловской области:

1) подписывает ответы на жалобы, связанные с качеством медицинской помощи, направляемые Министерством в адрес Управления по работе с обращениями граждан и организаций при Президенте Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, депутатов, прокуратуры, следственных органов, отделов полиции, суда, органов местного самоуправления;

2) согласовывает проекты ответов на обращения, направленные в Министерство из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, которые подписывает Губернатор Свердловской области;

3) согласовывает проекты ответов на обращения, поступившие в Министерство через Правительство Свердловской области из федеральных

органов исполнительной власти, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов Прокуратуры Российской Федерации, которые подписываются Председателем Правительства Свердловской области, Первым заместителем Председателя Правительства Свердловской области.

7. Заместитель Министра здравоохранения Свердловской области:

1) подписывает ответы на обращения, не перечисленные в подпункте 1 пункта 6 настоящего Порядка;

2) согласовывает проекты ответов на обращения, указанные в пункте 6 настоящего Порядка.

8. Министр здравоохранения Свердловской области и заместитель Министра здравоохранения Свердловской области возвращают обращения исполнителю на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

1) оформление проекта ответа, регистрационной карточки в подсистеме Модуль «Обращения граждан» с нарушением требований, установленных настоящим Порядком и Инструкцией по делопроизводству в Министерстве;

2) противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа заявителю, действующему законодательству;

3) отсутствие полной информации по поставленным в обращении вопросам;

4) необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

9. Начальник отдела Министерства:

1) знакомится с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и резолюцией;

2) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

3) принимает решение о проведении в медицинской организации документальной или очной выездной проверки по жалобам граждан на нарушения прав и законных интересов подведомственными органами и организациями;

4) контролирует качество исполнения выданных поручений и сроки рассмотрения обращений;

5) определяет в своем поручении, указании (резолюции) органы и должностные лица, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц в установленные законодательством сроки;

6) принимает решение о прекращении переписки с заявителем в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7) проводит согласование проектов ответов на обращения;

8) по результатам рассмотрения обращений принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;

9) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

10) ставит свою подпись в графе 20 карточки рассмотрения обращения;

11) не обладает правом подписи ответов на обращения, направленные в Министерство, за исключением случаев, указанных в пункте 25 Порядка.

10. Начальник территориального отдела здравоохранения по управленческому округу:

1) знакомится с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами и резолюцией;

2) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

3) принимает решение о проведении в медицинской организации документарной или очной выездной проверки по обращению в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 ноября 2012 года № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

4) контролирует качество исполнения выданных поручений и сроки рассмотрения обращений;

5) принимает решение о прекращении переписки с заявителем в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6) проводит согласование проектов ответов на обращения;

7) по результатам рассмотрения обращений принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;

8) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

9) ставит свою подпись в графе 20 карточки рассмотрения обращения;

10) не обладает правом подписи ответов на обращения, направленные в Министерство за исключением случаев, указанных в пункте 25 Порядка.

11. Координатор выполняет следующие функции:

1) распределяет обращения для рассмотрения в отделы Министерства и в другие организации, в сфере ответственности которых находятся вопросы, поставленные в обращении, в течение одного рабочего дня, если обращение с пометкой «срочно», «вручить немедленно», «В. срочно», «оперативно», то направляет обращение безотлагательно;

2) систематизирует и анализирует результаты рассмотрения обращений на основе карточек рассмотрения, заполненных отделами Министерства;

3) осуществляет информационно-методическое сопровождение отделов Министерства по организации работы с обращениями;

4) формирует аналитическую справку по работе с обращениями и представляет её начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства по итогам полугодия в срок до 15 августа отчетного года и до 15 февраля, года, следующего за отчётным годом.

12. Специалист отдела Министерства:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов с учетом действующего законодательства;

5) определяет обоснованность обращения, о чём делает соответствующую отметку в карточке рассмотрения обращения;

6) заполняет графы с 12 по 17 карточки рассмотрения обращения;

7) заполняет карточку обращения в модуле «Обращения граждан»;

8) согласовывает проект ответа на обращение с начальником отдела Министерства;

9) устраняет выявленные нарушения в случае возвращения обращения на повторное рассмотрение;

10) формирует дело по обращению в соответствии с утверждённой номенклатурой дел в Министерстве, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения, в том числе запросы по обращению, поручения Министра здравоохранения Свердловской области и его заместителей, начальника отдела Министерства, поступившие ответы, информацию о результатах рассмотрения обращения, справки и направляет его в архив.

13. Специалист Министерства, ответственный за регистрацию обращений:

1) производит приём и регистрацию обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) в срок не более 3 дней с даты поступления;

2) проставляет регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы;

3) проставляет дату и номер регистрации на копии письменного обращения или копирует первую страницу зарегистрированного обращения по просьбе заявителя в момент обращения;

4) прикладывает письмо и конверт перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями);

5) формирует карточку рассмотрения обращения гражданина, заполняет графы с 1 по 11 и прикладывает её к обращению, для повторных обращений по одному и тому же вопросу прикладывает предыдущие карточки рассмотрения обращения за текущий год;

6) передаёт обращения после регистрации на резолюцию Координатору;

7) направляет обращение и прилагаемые к ним документы в соответствии с резолюцией Координатора;

8) контролирует сроки рассмотрения обращений, поступивших в Министерство;

9) копирует обращения и направляет их начальникам отделов Министерства (согласно резолюции Координатора) для рассмотрения вопросов по компетенции;

10) готовит проекты писем о переадресации обращений в другие организации, в сфере ответственности которых находятся вопросы, поставленные в обращении, и уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации;

11) готовит проекты ответов на обращения по согласованию с Координатором в случаях, указанных в частях 2, 3, 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

12) осуществляет регистрацию ответов на обращения, подготовленные отделами Министерства, и вносит информацию в электронную базу из карточки рассмотрения обращения гражданина;

13) формирует ежеквартальные статистические отчеты по работе с обращениями и представляет их начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, а так же иные отчеты по запросам, согласованным с начальником отдела контроля качества и стандартизации.

14. Порядок регистрации и обработки обращений граждан осуществляется в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 № А1-3695в.

15. Обращение в Министерство может поступить следующими способами:

1) лично доставлено заявителем;

2) почтовым отправлением;

3) с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Обращения граждан» на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в сети Интернет, электронную почту: minzdrav@egov66.ru);

4) через модуль «Обращения граждан» Системы электронного документооборота государственных органов Свердловской области (далее – Модуль СЭД).

16. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Модуле СЭД. Дополнительный учет обращений осуществляется на закрытом информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу ССТУ.РФ.

17. После регистрации обращения направляются Координатору совместно с карточкой рассмотрения обращения гражданина.

18. Координатор направляет обращения для рассмотрения и подготовки ответа заявителю согласно следующим критериям:

1) обращения по вопросам оказания медицинской помощи, связанной с оплатой из средств обязательного медицинского страхования (качество медицинской помощи, порядок выбора медицинской организации, страховой медицинской организации и врача, обеспечение полисом обязательного медицинского страхования, необоснованный отказ в оказании медицинской помощи, нарушение этики и деонтологии, взимание денежных средств за оказание медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области на соответствующий период, несоблюдение конфиденциальности при работе с персональными данными) направляются для рассмотрения в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования (далее – ТФОМС), за исключением случаев, указанных в подпункте 2 настоящего пункта, на основании Соглашения «Об утверждении временного порядка межведомственного взаимодействия по работе с обращениями граждан» от 08.04.2013;

2) обращения по вопросам оказания медицинской помощи, связанной с оплатой из средств обязательного медицинского страхования, поступившие в Министерство из прокуратуры, следственных органов, отделов полиции и обращения по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ СО «Свердловская областная клиническая больница №1», ГБУЗ СО «Свердловская областная больница № 2», ГБУЗ СО «Научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи «Уральский институт кардиологии», ГБУЗ СО «Свердловский областной клинический психоневрологический госпиталь для ветеранов войн», ГБУЗ СО «Свердловский областной онкологический диспансер», направляются для рассмотрения в профильные отделы Министерства;

3) обращения по вопросам выписки, обеспечения льготными лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, лекарственного обеспечения в условиях круглосуточного стационара, качества оказания платной медицинской помощи в медицинских организациях, лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности, порядка выдачи листка нетрудоспособности, порядка направления на медико-социальную экспертизу,

санитарно-гигиенического состояния медицинских организаций, подведомственных Министерству, оказания высокотехнологичной медицинской помощи за счёт средств областного бюджета, оказания наркологической помощи, оказания медицинской помощи при заболеваниях туберкулёзом, СПИД, психических и венерологических заболеваниях, реабилитационного лечения, льготного зубопротезирования, маршрутизации пациентов в медицинские организации рассматриваются в профильных отделах Министерства;

4) обращения по вопросам качества оказания медицинской помощи матерям и детям, материнской, перинатальной или детской смертности, маршрутизации беременных женщин и детей, направляются для рассмотрения в отдел организации медицинской помощи матерям и детям Министерства;

5) обращения по вопросам оказания медицинской помощи лицам старше 18 лет, связанные с летальным исходом, направляются для рассмотрения в отдел контроля качества и стандартизации Министерства;

6) обращения по вопросам качества оказания медицинской помощи в федеральных медицинских организациях, в том числе по вопросам оказания высокотехнологичной медицинской помощи, оказываемой за счёт средств федерального бюджета, переадресовываются для рассмотрения в Территориальный орган Росздравнадзора по Свердловской области;

7) обращения по вопросам санитарно-гигиенического состояния в федеральных медицинских организациях переадресовываются для рассмотрения в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области;

8) обращения по вопросам проведения медико-социальной экспертизы переадресовываются для рассмотрения в ФГУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы»;

9) обращения по вопросам проверки обоснованности выдачи листка нетрудоспособности в медицинской организации и санаторно-курортного лечения инвалидов переадресовываются для рассмотрения в Свердловское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации;

10) обращения по вопросам оказания медицинской помощи в муниципальных медицинских организациях, подведомственных Управлению здравоохранения Администрации города Екатеринбурга, переадресовываются для рассмотрения в Управление здравоохранения Администрации города Екатеринбурга;

11) обращения по вопросам трудового законодательства направляются для рассмотрения в отдел государственной службы и кадровой политики Министерства;

12) обращения по вопросам о порядке предоставления государственных услуг в системе здравоохранения направляются в отделы Министерства, курирующие данную услугу;

13) обращения по вопросам финансово-хозяйственной деятельности медицинских организаций, оплаты труда (заработной платы сотрудников) после согласования с заместителем Министра здравоохранения Свердловской области

Н.Н. Кивелёвой направляются для рассмотрения в отдел финансового планирования и перспективного экономического развития Министерства и (или) в отдел финансового контроля Министерства;

14) обращения по вопросам закупок продукции для государственных и муниципальных нужд (кроме лекарственных препаратов) после согласования с заместителем Министра здравоохранения Свердловской области Н.Н. Кивелёвой направляются для рассмотрения в отдел закупок и медико-технического обеспечения Министерства;

15) обращения по вопросам финансово-хозяйственной деятельности Министерства направляются для рассмотрения в отдел бухгалтерского учёта и отчётности Министерства;

16) обращения по вопросам правового характера направляются для рассмотрения в юридический отдел Министерства;

17) предложения по организации медицинской помощи населению и обращения по вопросам организации работы подведомственных Министерству медицинских учреждений направляются в профильные отделы Министерства.

18) обращения, поступившие в электронном виде по вопросам организации медицинской помощи, этики и деонтологии медицинских работников направляются для рассмотрения в соответствующие территориальные отделы здравоохранения;

19) письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается в профильных отделах Министерства, но ответ на обращение не дается. Ответственный исполнитель рассматривает факты, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения направляет заместителю Министра служебную записку, в которой приводятся доводы по завершению рассмотрения обращения. Поручение, выданное по таким обращениям, снимается с контроля на основании резолюции заместителя Министра.

19. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на исполнителей, определенных начальниками отделов Министерства, первично рассмотревшими поступившее обращение.

20. Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве, в левом нижнем углу ответа указываются имя, отчество и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

21. Ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются разными письмами.

22. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать информацию с учетом требований статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

5) если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

6) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

23. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию отдела ответственного исполнителя Министерства, обращение возвращается Координатору в течение одного рабочего дня с направлением отчета в Модуле СЭД, для направления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

24. Проект ответа заявителю со всеми материалами, относящимися к рассмотрению обращения, направляется на подпись Министру здравоохранения Свердловской области или заместителю в соответствии с пунктами 6, 7 настоящего Порядка, либо начальнику отдела в соответствии с пунктом 25 настоящего Порядка.

25. Ответы на обращения, поступившие в письменном и электронном виде, за исключением сообщений о фактах коррупции, коллективных обращений по реорганизации медицинских организаций, коллективных жалоб на действие/бездействие главного врача, жалоб о летальных исходах или при угрозе жизни пациента и кроме ответов, на обращения, поступивших из Управления по работе с обращениями граждан и организаций при Президенте Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, депутатов, прокуратуры, следственных органов, отделов полиции, суда, органов местного самоуправления, могут подписываться начальником отдела Министерства, или начальником территориального отдела здравоохранения, в котором рассматривалось обращение.

26. Проекты ответов на обращения, направленные на рассмотрение и подготовленные главными врачами ГБУЗ СО «Ирбитская центральная городская больница» и ГБУЗ СО «Краснотурьинская городская больница №1», направляются посредством VipNet на согласование и подписание ответственному исполнителю – начальнику профильного отдела Министерства с учетом пункта 25 настоящего Порядка.

27. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле с обращением.

28. Направление ответа на обращение:

1) письменный ответ на обращение направляется заявителю по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении;

2) ответ на обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

3) ответ на обращение направляется заявителю в сроки, установленные действующим законодательством;

4) регистрация ответов на обращение осуществляется специалистом Министерства, ответственным за регистрацию обращений.

29. Контроль результата рассмотрения обращения осуществляется рассматривающим начальником отдела Министерства, оформившим поручение, указание (резолюцию) исполнителю по работе с обращением.

30. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

31. После завершения рассмотрения обращения передаются в архив Министерства отделом ответственного исполнителя.

32. По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

Раздел 3. Организация рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах коррупции

33. При предварительном рассмотрении Координатором обращений с целью определения количества поступивших в Министерство обращений по фактам коррупции выявляются обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях, а именно: фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных служащих, либо должностных лиц подведомственных Министерству медицинских организаций связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц.

34. При необходимости к проведению предварительного рассмотрения обращений привлекаются должностные лица, ответственные за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений отдела государственной службы и кадровой политики.

Данная процедура позволит выявить обращения, с которыми в дальнейшем рекомендуется работать в следующем порядке:

1) после проведения предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена указанная информация, оно незамедлительно передается Министру, либо заместителю Министра, являющемуся председателем Комиссии по противодействию коррупции (далее – заместитель Министра);

2) по результатам рассмотрения заместителем Министра указанных Обращений принимаются необходимые организационные решения (далее – резолюции) о порядке дальнейшего рассмотрения по существу, в том числе определяются исполнители и необходимость особого контроля за рассмотрением обращения. Рекомендуется включать в резолюцию в качестве ответственного исполнителя по рассмотрению обращения и подготовке ответа заявителю должностное лицо отдела государственной службы и кадровой политики, ответственное за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

В случае, если резолюции утверждаются заместителем Министра, Министру оперативно представляется информация о поступившем обращении;

3) в соответствии с резолюцией в контрольно-регистрационную карточку в Модуле СЭД, а так же в карточку обращения ставится отметка в электронной форме о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением. Аналогичная отметка ставится и на оригинале обращения;

4) при рассмотрении обращение не направляется в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения;

5) должностное лицо отдела государственной службы и кадровой политики, ответственное за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, а также другие исполнители при проведении проверки информации, изложенной в обращении:

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения Министра (заместителя Министра) о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение;

6) в случае, если в обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной службой, а также требований к служебному поведению, о

наличии у государственного служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении государственным служащим других коррупционных правонарушений, Министр (заместитель Министра), принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица отдела государственной службы и кадровой политики, ответственного за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения государственным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и проводится в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2009 года № 1065 «О проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей федеральной государственной службы, и федеральными государственными служащими, и соблюдения федеральными государственными служащими требований к служебному поведению»;

7) ответственному исполнителю рекомендуется направлять заявителю промежуточные письма о рассмотрении обращения, содержащего информацию о фактах коррупции. Ответственный исполнитель также направляет запросы дополнительной информации, готовит ответ заявителю или уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

8) ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции;

9) рассмотрение обращений ставится на особый контроль согласно резолюции Министра (заместителя Министра). Текущий контроль за ходом рассмотрения обращений осуществляется заместителем Министра.

Раздел 4. Организация ведомственного контроля при рассмотрении жалоб

35. При рассмотрении жалоб граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на нарушения их прав и законных интересов подведомственными органами и организациями, отделом ответственного исполнителя осуществляется ведомственный контроль в виде документарной внеплановой проверки.

36. Специалист отдела, ответственный за рассмотрение жалобы, формируют проект приказа Министерства о проведении документарной внеплановой проверки (далее – проверка) медицинской организации (приложения № 2, 3 к Приказу), согласовывает его с начальником отдела и отдаёт на подпись заместителю Министра, курирующему отдел. К проверкам в обязательном порядке привлекаются начальник отдела и специалист, ответственный за рассмотрение жалобы, также могут быть привлечены научные и иные организации, ученые и специалисты, за исключением лиц, состоящих с проверяемой организацией в трудовых или иных договорных отношениях.

Специалист отдела, ответственный за рассмотрение жалобы уведомляет медицинскую организацию о проведении проверки любым доступным способом не менее чем за двадцать четыре часа до начала ее проведения. В случае, если в результате деятельности медицинской организации причинен или причиняется вред жизни, здоровью граждан, предварительное уведомление указанной организации о начале проведения проверки не требуется.

Специалист отдела, ответственный за рассмотрение жалобы, по результатам проведённой проверки составляет акт проверки (приложения № 4, 5 к Приказу). К акту проверки прилагаются протоколы или заключения по результатам проведенных исследований, экспертиз, анализов, оценок, объяснения работников проверяемой медицинской организации, на которых возлагается ответственность за выявленные нарушения, предписания об устранении выявленных нарушений и иные связанные с результатами проверки документы или их копии.

Акт проверки составляется непосредственно после ее завершения в двух экземплярах, один из которых с копиями приложений направляется в медицинскую организацию, либо вручается руководителю или уполномоченному представителю указанной медицинской организации под расписку об ознакомлении, либо об отказе в ознакомлении с актом проверки.

В случае, если для составления акта проверки необходимо получить заключения по результатам проведенных исследований, экспертиз, анализов, оценок, акт проверки составляется в срок, не превышающий трех рабочих дней после получения Министерством соответствующего заключения.

При выявлении в ходе проверок нарушений специалистом отдела, ответственным за рассмотрение жалобы, в адрес руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя подведомственной организации направляется предписание (приложение № 6 к Приказу) об устранении выявленных нарушений с указанием сроков их устранения.

Раздел 5. Рассмотрение устных обращений

37. Рассмотрение устных обращений осуществляется ежемесячно на личном приеме граждан.

38. Личный прием граждан проводит Министр в здании Правительства Свердловской области, в соответствии с графиком, утверждаемым Председателем Правительства Свердловской области, заместители Министра и начальники

отделов в здании Министерства в соответствии с поквартальным графиком, утверждаемым Министром.

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

40. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, содержание которого заносится в регистрационную карточку обращения, при необходимости дают соответствующие указания (резолуции), которые также фиксируются в регистрационной карточке обращения и в подсистеме Модуль «Обращения граждан».

41. 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке обращения и подтверждается подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

42. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

43. Общий срок рассмотрения устного обращения зависит от сложности поставленных в устном обращении вопросов.

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

45. Подготовка письменного ответа на устное обращение и оформление дела по устному обращению осуществляется в сроки в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел 6. Анализ устных и письменных обращений

46. Анализ устных и письменных обращений проводится в целях повышения эффективности и качества работы по обращениям, а также оценки эффективности мер, принимаемых по результатам рассмотрения обращения граждан.

47. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется Координатором во взаимодействии со всеми отделами Министерства.

48. Статистический анализ поступивших в Министерство обращений (количество и характер рассмотренных обращений, количество и характер решений, принятых по обращениям, динамика показателей) проводится ежеквартально на основе данных электронного журнала.

49. По итогам рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, предоставление отчетов о результатах рассмотрения обращений, контроль за своевременным заполнением раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу ССТУ.РФ (далее –

Раздел) осуществляется специалистом Министерства, ответственным за регистрацию письменных обращений.

50. Отчет о заполнении Раздела представляется ежемесячно до 3 числа месяца, следующего за отчетным, в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

Раздел 7. Формы контроля за организацией работы по обращениям

51. Контроль за работой по обращениям осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений.

52. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

53. Помимо текущего контроля сроков и соблюдения порядка рассмотрения обращений могут проводиться внеплановые проверки по конкретному обращению и (или) в соответствии с указанием Министра.

54. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с порядком рассмотрения обращений (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

55. Срок проведения проверки - не более 30 дней.

56. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений на основании приказа Министерства здравоохранения Свердловской области формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие.

57. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

58. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных решений, нарушающих законодательство Российской Федерации и законодательство Свердловской области, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

59. Сотрудники Министерства несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, осуществление контроля за соблюдением установленного законом срока их рассмотрения.

60. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений несёт каждый исполнитель (в рамках своей компетенции), в соответствии со сроками, указанными в поручении.

61. Персональная ответственность работников Министерства устанавливается их должностными регламентами и должностными инструкциями в соответствии с требованиями законодательства.

62. Должностные лица Министерства несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

63. Начальники отделов Министерства несут персональную ответственность за качество и полноту ответов на обращения, а так же за сроки исполнения поручений.

64. Сведения о ненадлежащем исполнении поручений, данных по итогам приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации, направляются в отдел государственной службы и кадровой политики для решения вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц Министерства.

**Инструкция по заполнению
«Карточки рассмотрения обращения»**

1) «Карточка рассмотрения обращения» – учётно-отчётная форма, в которую заносится информация, необходимая для работы с обращением и последующего анализа принятых мер по результатам рассмотрения обращения в Министерстве.

2) Графы с 1 по 11 заполняются специалистом Министерства, ответственным за регистрацию обращений на основании информации, указанной в обращении, поступившем в Министерство.

3) В графе 9 «Повторность обращения» указывается код 2 (повторное), если один и тот же заявитель обращается более 1 раза в течение года по одному и тому же вопросу.

4) Графы с 12 по 20 заполняются по результатам рассмотрения обращения ответственным исполнителем отдела Министерства либо территориального отдела здравоохранения с использованием приведенных ниже кодов.

5) При заполнении графы 12 «Обоснованность жалобы» используются коды: 1 – обоснованная жалоба, 2 – необоснованная жалоба, 3 – частично обоснованная жалоба.

6) Для определения обоснованности поступившей жалобы на оказание медицинской помощи рекомендуется использовать следующие подходы:

медицинская помощь оказана в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями, протоколами – жалоба признаётся необоснованной;

медицинская помощь оказана не в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями, протоколами – жалоба признаётся обоснованной вне зависимости последствий для жизни и здоровья пациента;

часть фактов, изложенным в жалобе, признана необоснованными, а часть обоснованными – жалоба признаётся частично обоснованной.

7) В графе 13 «выявленные недостатки» используются коды:

- 1 – недостатки оформления медицинской документации;
- 2 – недостатки организации медицинской помощи;
- 3 – несоблюдение порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций, протоколов;
- 4 – нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками;
- 5 – взимание денежных средств за медицинские услуги;
- 6 – необоснованный отказ в оказании медицинской помощи;

- 7 – недостатки материально-технического состояния;
- 8 – нарушения по ведению финансово-хозяйственной деятельности;
- 9 – несоблюдение порядка выписки и (или) обеспечения льготными лекарственными препаратами;
- 10 – несоблюдение порядка осуществления закупок продукции;
- 11 – нарушение антимонопольного законодательства при осуществлении закупок продукции для государственных и муниципальных нужд;
- 12 – нарушения трудового законодательства, кадровые вопросы;
- 13 – нарушение оплаты труда;
- 14 – другое.

8) В графе 14 «Тематика обращения» указывается:

- 1. Первичная медико-санитарная медицинская помощь:
 - 1.1 оказание медицинской помощи на ФАП, ОВП;
 - 1.2 диспансеризация;
 - 1.3 запись на прием к врачу;
 - 1.4 направление на МСЭ;
 - 1.5 оформление листка нетрудоспособности;
 - 1.6 назначение обезболивающей терапии онкологическим пациентам;
 - 1.7 сроки ожидания получения медицинской помощи;
 - 1.8 помощь в организации лечения;
 - 1.9 медицинская помощь инвалидам;
 - 1.10 льготное зубопротезирование;
 - 1.11 медицинская помощь беженцам, трудовым мигрантам.
- 2. Специализированная медицинская помощь:
 - 2.1 очередность на ВМП;
 - 2.2 направление на ВМП.
- 3. Детское питание.
- 4. Вакцинация.
- 5. Этика и деонтология, отношение медицинского персонала.
- 6. Лекарственное обеспечение:
 - 6.1 представление информации по льготному лекарственному обеспечению (ЛЛО);
 - 6.2 ЛЛО при орфанных заболеваниях;
 - 6.3 ЛЛО по областной программе;
 - 6.4 ЛЛО при социально значимых заболеваниях;
 - 6.5 ЛЛО по Федеральной программе;
 - 6.7 ЛЛО при высокочастотных нозологиях;
 - 6.8 ЛЛО по файлу исключения;
 - 6.9. розничная реализация лекарственных препаратов.
- 7. Летальность:
 - 7.1 взрослая;
 - 7.2 детская;
 - 7.3 материнская.
- 8. Реорганизация медицинских организаций.

9. Нарушение лицензионных требований:
 - 9.1 при осуществлении медицинской деятельности;
 - 9.2 при осуществлении фармацевтической деятельности;
 - 9.3 при осуществлении деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ.
10. Донорство крови/переливание крови.
11. Организация питания, условия пребывания в медицинской организации.
12. Оценка деятельности главных врачей.
13. Оценка ответов на предыдущие обращения.
14. Оказание платных медицинских услуг.
15. Оформление и выдача первичной медицинской документации.
16. Обеспечение медицинскими кадрами.
17. Закупки и антимонопольное законодательство.
18. Финансово-экономическая деятельность медицинских организаций.
19. Обеспечение лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения в круглосуточном стационаре.
20. Информирование граждан в сфере охраны здоровья.
21. Работа сайта Минздрава СО.
22. Мониторинг цен на ЖНВЛП.
23. Предоставление государственных услуг.
24. Финансово-хозяйственная деятельность медицинских организаций.
25. Правовые вопросы.
26. Трудовое законодательство, кадровые вопросы.
27. Оплата труда.
28. Обращения по вопросам порядка лицензирования в сфере здравоохранения.
29. Другое.

9) В графе 15 «Вид медицинской помощи» указывается:

1. Первичная медико-санитарная медицинская помощь:
 - 1.1 в городских поликлиниках;
 - 1.2 в сельской местности.
2. Специализированная медицинская помощь:
 - 2.1 в амбулаторных условиях;
 - 2.2 в условиях стационара;
 - 2.3 высокотехнологичная медицинская помощь.
3. Скорая медицинская помощь.
4. Медицинская помощь детям.
5. Акушерско-гинекологическая медицинская помощь.

10) В графе 16 «Профиль специальности, в отношении которой обращается заявитель» указывается профиль основной специальности, по поводу которой обращается заявитель: терапия, кардиология, пульмонология, хирургия, онкология, акушерство-гинекология, педиатрия, детская хирургия, диагностика, реабилитация, паллиативная и т.д.).

11) Если обращение не касается вопросов оказания медицинской помощи, то графы 15 и 16 не заполняются.

12) В случаях обращения по нескольким видам и профилям медицинской помощи, в графах может указываться несколько кодов.

Форма



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

№ _____

г. Екатеринбург

О проведении документарной внеплановой проверки

(наименование медицинской организации)

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности», в связи с поступлением в Министерство здравоохранения Свердловской области жалобы _____

(ФИО заявителя)

о качестве оказания медицинской помощи _____ и с целью

(ФИО пациента)

ведомственного контроля качества оказанной медицинской помощи

(ФИО пациента)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести документарную внеплановую проверку с целью осуществления ведомственного контроля качества медицинской помощи

В _____

(ФИО пациента)

(наименование медицинской организации)

2. Назначить лицами, уполномоченными на проведение проверки:

1) _____;
(ФИО, должность лица, уполномоченного на проведение проверки)

2) _____.
(ФИО, должность лица, уполномоченного на проведение проверки)

3. Предметом настоящей проверки является:

1) соблюдение в _____
(наименование медицинской организации)

порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, утвержденных приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, национальных руководств, клинических рекомендаций и протоколов, принятых на территории Российской Федерации и Свердловской области при оказании медицинской помощи _____.

(ФИО пациента)

2) соблюдение требований по оформлению медицинской документации _____;

(ФИО пациента)

4. Срок проведения проверки не более 20 рабочих дней.

К проведению проверки приступить с _____.

(дата)

Проверку окончить не позднее _____.

(дата)

5. Правовые основания проведения проверки:

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Закон Свердловской области от 21.11.2012 № 91-ОЗ «Об охране здоровья граждан в Свердловской области»;

приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

6. В процессе проверки провести рассмотрение документов, представленных _____.

(наименование медицинской организации)

7. Главному врачу _____

(наименование медицинской организации)

в срок до _____ представить в отдел _____

(дата)

(наименование отдела)

Министерства здравоохранения Свердловской области медицинскую документацию _____.

(перечень документов)

8. По результатам проведённой документарной внеплановой проверки

(наименование медицинской организации)

по случаю оказания медицинской помощи _____

(ФИО пациента)

составить акт проверки и направить ответ заявителю в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на

(ФИО начальника отдела Министерства здравоохранения Свердловской области)

Заместитель Министра

(ФИО)

Форма



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

№ _____

г. Екатеринбург

О проведении документарной внеплановой проверки

(наименование медицинской организации)

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности», в связи с поступлением в Министерство здравоохранения Свердловской области жалобы _____

(ФИО заявителя)

на организацию медицинской помощи _____ и с _____

(ФИО пациента)

целью ведомственного контроля организации медицинской помощи

(ФИО пациента)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести документарную внеплановую проверку с целью осуществления ведомственного контроля организации медицинской помощи

В _____

(ФИО пациента)

(наименование медицинской организации)

2. Назначить лицами, уполномоченными на проведение проверки:

- 1) _____;
(ФИО, должность лица, уполномоченного на проведение проверки)
- 2) _____.
(ФИО, должность лица, уполномоченного на проведение проверки)

3. Предметом настоящей проверки является соблюдение в _____
(наименование)
_____ порядков оказания медицинской помощи,
(медицинской организации)
утвержденных приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации
при оказании медицинской помощи _____.
(ФИО пациента)

4. Срок проведения проверки не более 20 рабочих дней.

К проведению проверки приступить с _____.
(дата)

Проверку окончить не позднее _____.
(дата)

5. Правовые основания проведения проверки:

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Закон Свердловской области от 21.11.2012 № 91-ОЗ «Об охране здоровья граждан в Свердловской области»;

приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;

6. В процессе проверки провести рассмотрение документов, представленных _____;
(наименование медицинской организации)

7. Главному врачу _____
(наименование медицинской организации)

в срок до _____ представить в отдел _____
(дата) (наименование отдела)

Министерства здравоохранения Свердловской области медицинскую документацию _____.
(перечень документов)

8. По результатам проведённой документарной внеплановой проверки _____ по случаю оказания
(наименование медицинской организации)

медицинской помощи _____ составить акт проверки и направить
(ФИО пациента)

ответ заявителю в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на _____

(ФИО начальника отдела Министерства здравоохранения Свердловской области)

Заместитель Министра

(ФИО)

Приложение № 4 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от _____ № _____

Форма

(место составления Акта)

(дата составления Акта)

Акт
документарной внеплановой проверки

(наименование медицинской организации)
по случаю оказания медицинской помощи _____
(ФИО пациента)

Адрес медицинской организации:

Основание: приказ Министерства здравоохранения Свердловской области
от « ____ » _____ № _____.
(число) (месяц) (год)

Продолжительность проверки: с « ____ » _____ по « ____ » _____
(число) (месяц) (год) (число) (месяц) (год)

Лица, уполномоченные на проведение проверки:

- 1) _____;
(ФИО, должность лица, уполномоченного на проведение проверки)
- 2) _____.
(ФИО, должность лица, уполномоченного на проведение проверки)

Рассмотрена представленная документация из _____
(наименование медицинской

_____;
(наименование медицинской организации) (перечень представленной медицинской документации)

– листы письменного информированного добровольного согласия
пациентов на медицинские вмешательства в соответствии с п. 1, п.7 статьи 20
Федерального Закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья
граждан в Российской Федерации» имеются/ отсутствуют,
(нужное подчеркнуть)

– соблюдение стандартов медицинской помощи, утвержденных приказами
Министерства здравоохранения Российской Федерации, национальных
руководств, клинических рекомендаций и протоколов, принятых на территории
Российской Федерации и Свердловской области при оказании медицинской
помощи: да/ нет (указать наименование стандарта, протокола и т.п.);
(нужное подчеркнуть)

(описание выявленных нарушений)

– наличие дефектов ведения медицинской документации: имеются/ отсутствуют
(нужное подчеркнуть)

(описание выявленных дефектов)

Выводы по результатам проверки:

Приложение (при наличии):

(подпись проверяющего)

(подпись проверяющего)

С актом проверки ознакомлен(а), копию получил(а):

(ФИО, должность руководителя, уполномоченного лица)

« _____ » _____
(число) (месяц) (год)

(подпись)

Пометка об отказе ознакомления с актом проверки:

(подпись уполномоченных
должностных лиц,
проводивших проверку)

Приложение № 5 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 28 ОКТ 2015 № 1707-П.

Форма

(место составления Акта)

(дата составления Акта)

Акт
документарной внеплановой проверки

(наименование медицинской организации)
по случаю организации медицинской помощи _____
(ФИО пациента)

Адрес медицинской организации:

Основание: приказ Министерства здравоохранения Свердловской области
от «___» _____ № _____.
(число) (месяц) (год)

Продолжительность проверки: с «___» _____ по «___» _____
(число) (месяц) (год) (число) (месяц) (год)

Лица, уполномоченные на проведение проверки:

1) _____
(ФИО, должность должностного лица, уполномоченного на проведение проверки)

2) _____
(ФИО, должность должностного лица, уполномоченного на проведение проверки),

Рассмотрена представленная документация из _____
(наименование медицинской

_____ : _____
(наименование медицинской организации) (перечень представленной медицинской документации)

— соблюдение порядка оказания медицинской помощи _____
(указать наименование, приказ)

да/нет: _____
(нужное подчеркнуть) (описание выявленных нарушений)

Выводы по результатам проверки:

Приложение (при наличии):

_____/_____
(подпись проверяющего)

_____/_____
(подпись проверяющего)

С актом проверки ознакомлен(а), копию получил(а):

(ФИО, должность руководителя, уполномоченного лица)

« ____ » ____
(число) (месяц) (год)

(подпись)

Пометка об отказе ознакомления с актом проверки: _____
(подпись уполномоченных
должностных лиц,
проводивших проверку)

Приложение № 6 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 28 ОКТ 2015 № 1707-п.

Форма предписания

Город _____
(место составления предписания)

(дата составления предписания)

Предписание главному врачу _____
(Наименование медицинской организации)

об устранении недостатков, выявленных по результатам документарной
внеплановой проверки, проведённой в соответствии с приказом
Министерства здравоохранения Свердловской области
от _____ № _____.
(дата) (номер)

1. _____
(наименование мероприятия)
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Об устранении выявленных недостатков сообщить в письменной форме в
отдел контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения
Свердловской области в срок до _____.
(дата)

(подпись проверяющего)

(подпись проверяющего)

С предписанием ознакомлен(а):

(ФИО, должность руководителя, уполномоченного лица)
« _____ » _____
(число) (месяц) (год) _____
(подпись)

Пометка об отказе ознакомления с предписанием: _____
(подпись уполномоченных
должностных лиц,
проводивших проверку)

Форма карточки рассмотрения обращения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Особые отметки	№ в МОГ	Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Почтовый адрес заявителя/адрес электронной почты	Телефон	Источник поступления	№ и дата сопроводительного письма	Повторность обращения по одному и тому же поводу	Содержание обращения	Срок исполнения типовой	Основанность жалобы*	Выявленные недостатки*	Тематика обращения*	Вид медицинской помощи*	Профиль медицинской специальности, в отношении которой обращается заявитель*	Медицинская организация, в отношении которой обращается заявитель	Реквизиты приказа**	Ответственный исполнитель	Подпись начальника отдела

* Указываются коды в соответствии с инструкцией по заполнению карточки рассмотрения обращения
** Заполняется в случае проведения проверки по жалобе