



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Новоаганская районная больница»  
поликлиника

# Проект: «Управление качеством и безопасностью в медицинской организации: организация рассмотрения обращений граждан»



Срок реализации: 01.07.2021 - 30.12.2021



2020

2021

2022

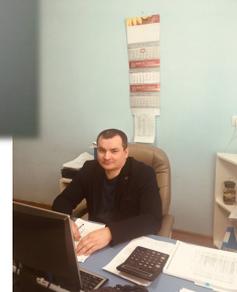
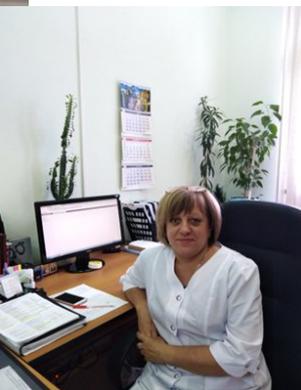
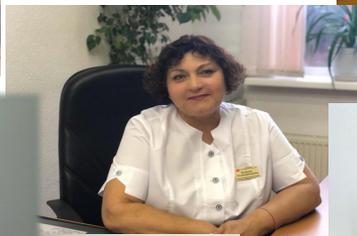
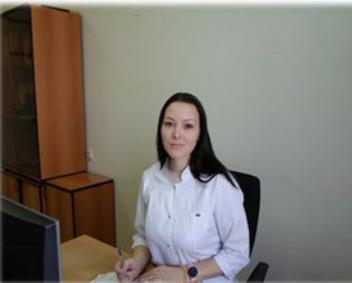
2023

2024



# Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Новоаганская районная больница» поликлиника

## Рабочая группа



Руководитель проекта:  
Клюев А.И, и.о. главного врача

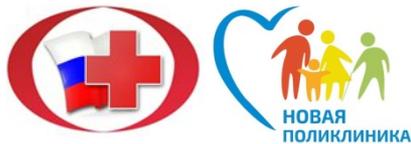
Команда проекта:  
Озмегова Н.А, зам. главного врача по ЭВН

Истомина О.Ю, зав. поликлиникой

Павлова Е.А, старшая медицинская сестра  
поликлиники

Бугайцова Т.Д, главная медицинская сестра

Романов В.Н, юрисконсульт



**В БУ «Новоаганская районная больница» после рабочих совещаний, проведения анкетирования пациентов, выделены основные направления, по которым проводится работа по формированию новой модели поликлиники.**

**Надо отметить, что выбор приоритетных направлений проходил с бурным обсуждением, с анализом направлений работы. Выбор пал на те направления, где выявлено наибольшее количество временных, материальных и кадровых потерь**





## Выявленные потери:

- **Потеря времени** на идентификацию заявителя, информирование должностных лиц, оформление ответа в отчетных формах;
- Увеличение **временного интервала** между подачей обращения и принятием решений должностными лицами;
- Необоснованные **затраты энергетических ресурсов** заявителя и работником МО.



# Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Новоаганская районная больница» поликлиника

## Стенд проекта

**Подпроцесс:**  
Организация рассмотрения  
обращений граждан

**Календарь состояния**

№	Инициатор	Срок
1	Инициатор: главный специалист мед. части	04.08.2019 по 13.08.2019
2	Создан Фонд для оценки эффективности обращения	25.08.2019 по 04.08.2019
3	Инициатор: главный специалист мед. части	04.08.2019 по 04.08.2019
4	Образована рабочая группа в инициативной форме	04.08.2019 по 13.08.2019
5	Инициатор: Фонд для оценки эффективности обращения по базе государственной организации	04.08.2019 по 24.08.2019

**Календарь состояния** (Flowchart):

```
graph LR; A[Инициатор: главный специалист мед. части] --> B[Создан Фонд для оценки эффективности обращения]; B --> C[Инициатор: главный специалист мед. части]; C --> D[Образована рабочая группа в инициативной форме]; D --> E[Инициатор: Фонд для оценки эффективности обращения по базе государственной организации]; E --> F[Инициатор: главный специалист мед. части]; F --> G[Инициатор: главный специалист мед. части]; G --> H[Инициатор: главный специалист мед. части]; H --> I[Инициатор: главный специалист мед. части]; I --> J[Инициатор: главный специалист мед. части];
```

**Handwritten notes:**

- 1. Инициатор: главный специалист мед. части 04.08.2019
- 2. Создан Фонд для оценки эффективности обращения 25.08.2019
- 3. Инициатор: главный специалист мед. части 04.08.2019
- 4. Образована рабочая группа в инициативной форме 04.08.2019
- 5. Инициатор: Фонд для оценки эффективности обращения по базе государственной организации 04.08.2019



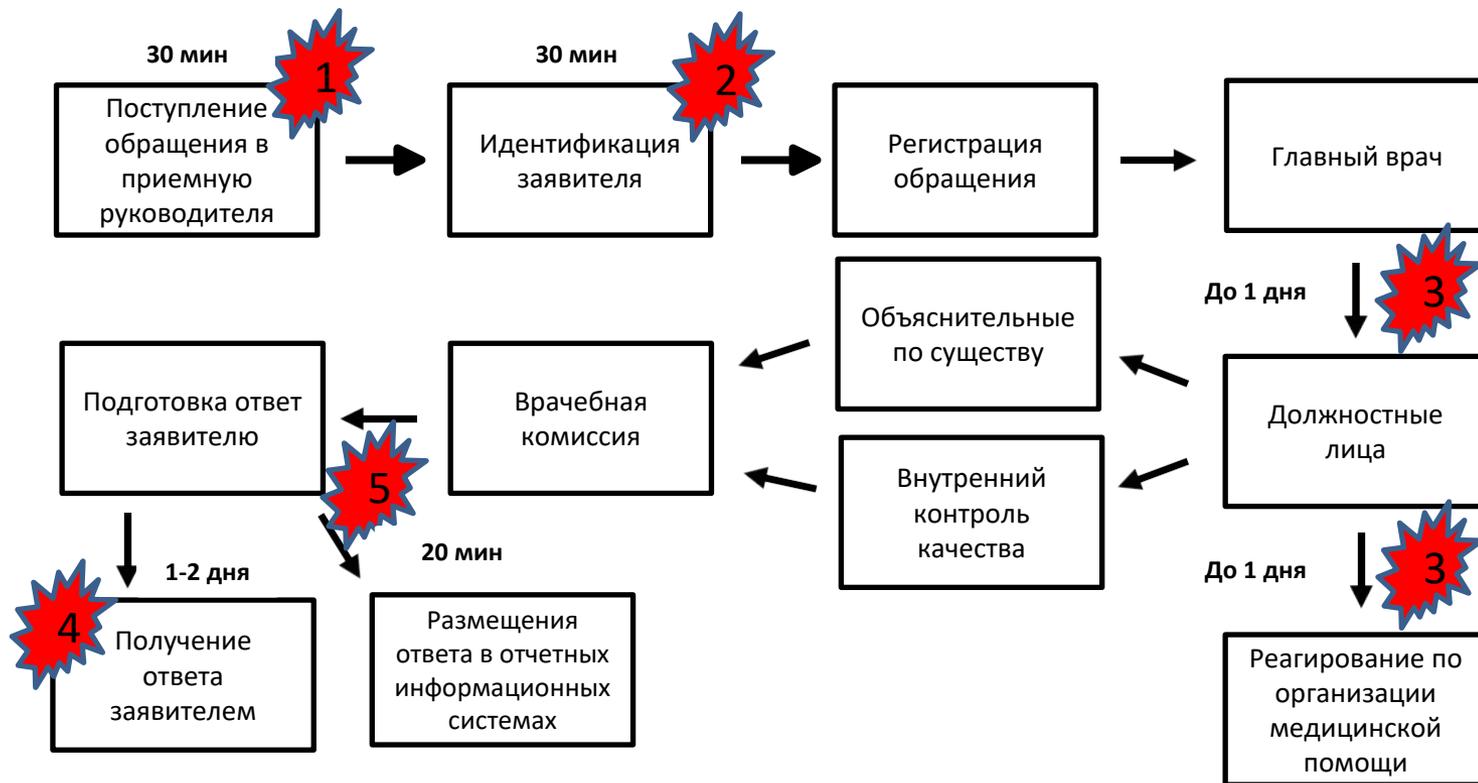
## Цель проекта

- Упрощение процесса подачи заявления.
- Ускорение идентификации заявителя.
- Сокращение времени информирования должностных лиц и реагирования ими.
- Упрощение и ускорение получения ответа заявителем.
- Сокращение времени размещения ответа в отчетных информационных системах.



# Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Новоаганская районная больница» поликлиника

## Карта текущего состояния



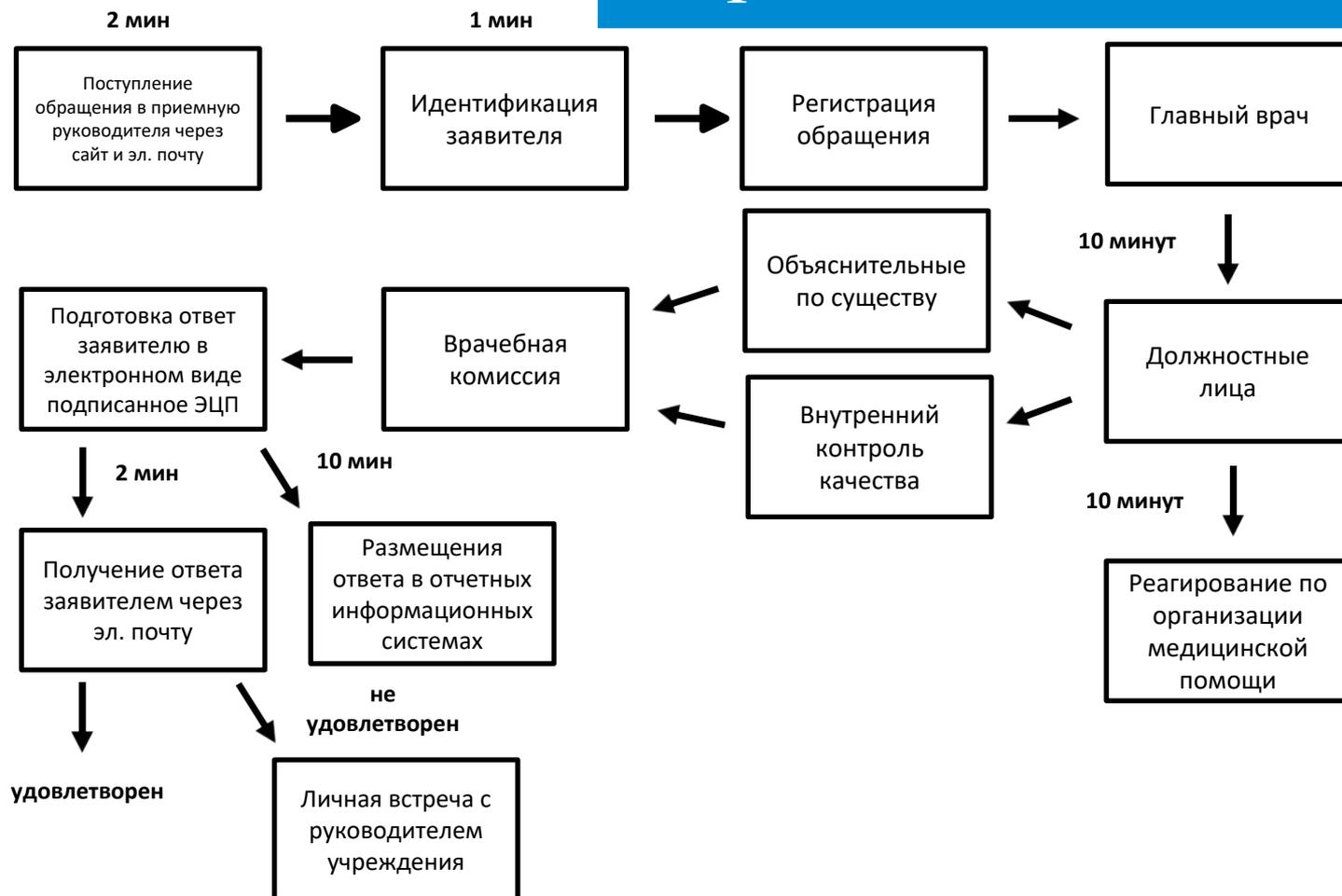


Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Новоаганская районная больница»  
поликлиника

№ п/п		Проблемы	 Решение проблем
1		Обращение можно подать на бумажном носителе в приемной руководителя учреждения, (30 минут)	Актуализировать локальные нормативные акты «О порядке рассмотрения обращений граждан»
2		Затраты времени на идентификацию заявителя (неразборчиво написано ФИО, не указан телефон и адрес (почтовый, электронный)), (30 минут)	Создать и утвердить форму для подачи электронного обращения с обязательными полями для заполнения (Ф.И.О, телефон, эл. адрес), (1 минута)
3		Потеря времени на информирование должностных лиц и соответственно принятия ими мер по организации медицинской помощи (24 часа)	Размещение формы для подачи электронного обращения на сайте и мессенджерах учреждения, (2 минуты).
4		Получение ответа заявителем только при личном обращении в приемную главного врача (24-48 часов)	Доведение информации до должностных лиц по корпоративной электронной почте с пометкой Важно, (10 минут)
5		Потеря времени при размещении ответа в отчетных информационных системах (20 минут)	Оформление ответа в электронной форме и подписанное ЭЦП руководителя, (10 минут)
			Направление ответа на электронную почту заявителя и предложения при не удовлетворенности ответом записаться на личный прием к руководителю по указанным контактными данным, (2 минуты)



## Карта целевого состояния





## План мероприятий

№ п\п	Мероприятия	Сроки
1.	Актуализировать локальные нормативные акты	25.08.2021 по 13.09.2021
2.	Создать форму для подачи электронного обращения	25.08.2021 по 06.09.2021
3.	Довести алгоритм информирования до должностных лиц	13.09.2021 по 04.10.2021
4.	Оформление шаблона ответа в электронной форме	04.10.2021 по 11.10.2021
5.	Размещение формы для подачи электронного обращения на сайте и мессенджерах учреждения	11.10.2021 по 25.10.2021

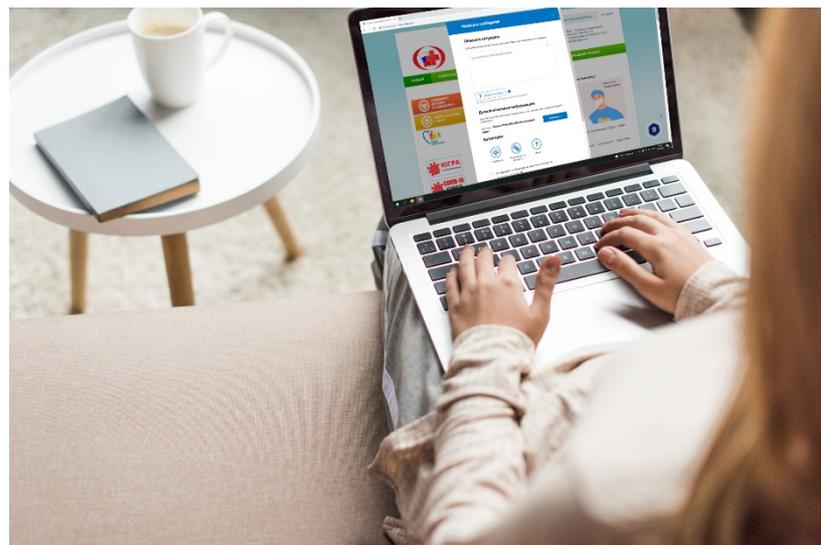
## Было

Поступление обращения на бумажном носителе в приемной руководителя МО =  
затрата времени на идентификацию заявителя, информирование сотрудников учреждения, ответ на обращение и размещение ответа в отчетных формах информационных систем.  
≈ 74 часа



## Стало

Подача электронного обращения на официальном сайте БУ  
«Новооганская районная больница» =  
Оперативное реагирование и оформление ответа в электронном письме заявителю с ЭЦП руководителя.  
≈ 60 минут





Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Новооганская районная больница»  
поликлиника

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ  
«НОВООГАНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

### П Р И К А З

О порядке рассмотрения обращений граждан

31 мая 2021 года  
г.т. Новооганск

№ 249(осн)

В целях обеспечения качества оказания медицинской помощи гражданам в БУ «Новооганская районная больница», в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, усиления контроля за качеством и сроками подготовки ответов заявителям, своевременности предоставления информации для подготовки ответов по обращениям, стоящим на контроле, и повышения исполнительской дисциплины, **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить:
  - 1.1 Положение «О работе с обращениями граждан БУ «Новооганская районная больница»» (приложение 1).
  - 1.2 Журнал регистрации устных, письменных и электронных обращений граждан, а также записи на личный приём к руководителю учреждения (приложение 2).
  - 1.3 Карточку личного приёма гражданина (приложение 3).
  - 1.4 Отчёт по работе с обращениями граждан, обратившихся на личный приём к руководителю учреждения (приложение 4).
  - 1.5 График личного приёма граждан руководителем учреждения (приложение 5).
  - 1.6 Алгоритм подготовки ответов на запросы и обращения, поступающие в электронной форме на официальные аккаунты в социальных сетях и информационных сервисах исполнительных органов государственной власти, ресурсах в сети интернет в адрес БУ «Новооганская районная больница» и через уполномоченных лиц исполнительных органов государственной власти, а также через платформу «Единое окно цифровой обратной связи» на интернет-сайте <https://www.gosuslugi.ru/> (приложение 6).
  - 1.7 Форма для подачи электронного обращения (приложение 7)
2. Назначить ответственных лиц по работе с обращениями граждан по следующим направлениям:
  - 2.1. по организации оказания медицинской помощи населению и лекарственному обеспечению в стационаре - заместитель главного врача по медицинской части Кляев А.И. (дублер Ожмегова Н.А.);
  - 2.2. по организации оказания медицинской помощи населению и лекарственному обеспечению в поликлиники – заведующий поликлиникой Истомина О.Ю. (дублер Ожмегова Н.А.);

Актуализированные  
нормативные акты



Поступление  
обращения на эл.  
почту приемной  
руководителя

Посредством эл.  
почты доведение  
информации до  
сотрудников с  
пометкой «ВАЖНО»

Алгоритм  
информирования  
должностных лиц:



Перенаправление  
обращения главному  
врачу МО





Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -  
Югры  
«Новоаганская районная больница»  
поликлиника

## Результат

- **Актуализированы** локальные нормативные акты.
- **Создана и утверждена** форма для подачи электронного обращения.
- **Размещена** форма для подачи электронного обращения на сайте учреждения.
- **Доведение информации** до должностных лиц по корпоративной электронной почте.
- **Направление ответа** на электронную почту заявителя.
- **Экономия** времени на идентификации заявителя, информировании должностных лиц, оформлении ответа в отчетных формах.
- **Уменьшение** временного интервала между подачей обращения и принятием решений должностными лицами.
- **Исключение** необоснованных затрат энергетических ресурсов заявителя и работников МО.



# Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Новооганская районная больница» поликлиника

Уважаемые пациенты!

Информируем Вас о возможности подачи **электронного обращения** в приемную главного врача БУ «Новооганская районная больница» на официальном сайте учреждения:

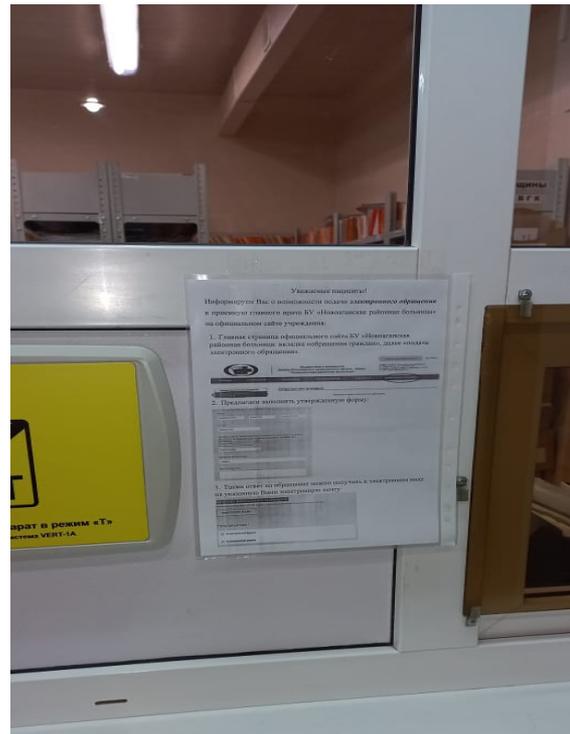
1. Главная страница официального сайта БУ «Новооганская районная больница»: вкладка «обращения граждан», далее «подача электронного обращения».



2. Предлагаем заполнить утвержденную форму:

3. Также ответ на обращение можно получить в электронном виде на указанную Вами электронную почту:

**СТАЛО**



**Размещено объявление с целью информирования населения о возможности подачи обращения через официальный сайт БУ «Новооганская районная больница»**



**Благодарим за внимание !**

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Новоаганская районная больница»  
поликлиника**