



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(Минздрав ЧР)**

**ПРИКАЗ**

« 07 » октября 2014 г. г. Грозный

№ 219а

Об утверждении Порядка ведения книги жалоб и предложений в медицинских организациях Чеченской Республики

В целях усиления контроля за работой в медицинских организациях Чеченской Республики и повышения качества оказания медицинской помощи

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения книги жалоб и предложений в медицинских организациях Чеченской Республики.
2. Руководителям медицинских организаций республики:
  - 2.1. Внедрить в работу книгу жалоб и предложений;
  - 2.2. Довести до сведения сотрудников Порядок ведения книги жалоб и предложений, утвержденный настоящим приказом.
3. Рекомендовать руководителям негосударственных медицинских организаций Чеченской Республики исполнить подпункты 2.1, 2.2 настоящего приказа.
4. Начальнику общего отдела обеспечить размещение Порядка на официальном сайте Министерства здравоохранения Чеченской Республики и направить руководителям медицинских организаций республики.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра

А.А. Магомадов

Порядок ведения книги жалоб и предложений в медицинских организациях Чеченской Республики

Настоящий Порядок ведения книги жалоб и предложений (далее - Порядок) разработан с целью усиления контроля за работой в медицинских организациях Чеченской Республики и повышения качества оказания медицинской помощи.

1. Все медицинские организации Чеченской Республики, оказывающие медицинские услуги населению, ведут книгу жалоб и предложений в соответствии с приложением к Порядку.
2. В медицинских организациях Чеченской Республики, оказывающих услуги гражданам, книга жалоб и предложений помещается на видном и доступном для посетителей месте в специальном открытом футляре и предъявляется гражданам по первому требованию.
3. Гражданину, желающему внести запись в книгу жалоб и предложений, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул).
4. Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.
5. Сотрудник медицинской организации Чеченской Республики, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом руководителю подразделения, и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.
6. Руководитель медицинской организации Чеченской Республики обязан в десятидневный срок рассмотреть внесенную в книгу жалоб и предложения запись, внимательно разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе учреждения (или структурных его подразделений) или осуществлению приемлемых предложений.
7. Жалоба или заявление гражданина рассматривается руководителем медицинской организации Чеченской Республики совместно с заместителем главного врача по лечебной работе и заместителем начальника по клинико-

экспертной работе и в необходимом случае выносятся на обсуждение коллектива подразделения в присутствии виновного работника.

8. Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих лиц руководитель медицинской организации делает в книге жалоб и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах и в тридцатидневный срок в обязательном порядке готовит письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

9. Копии ответов гражданам хранятся у руководителя медицинской организации Чеченской Республики в отдельной папке до конца текущего года.

10. Записи посетителей и других граждан в книге жалоб и предложений с целью оправдания действий сотрудника медицинской организации Чеченской Республики, на которого поступила жалоба, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.

11. Если для принятия мер по устранению отмеченных гражданином недостатков или осуществлению его предложений требуется более десяти дней, то руководитель медицинской организации устанавливает необходимый срок (но не более 30 дней), о чем делает в книге соответствующую отметку.

12. В случае, когда вопрос не может быть решен руководителем медицинской организации, администрация в десятидневный срок выносит его на рассмотрение вышестоящей организации и ставит об этом в известность заявителя, указавшего свой адрес.

13. Ответственные лица за ведение книги жалоб и предложений обязаны:

13.1. Осуществлять контроль за наличием жалоб и предложений для дальнейшего их рассмотрения;

13.2. Предоставлять книгу жалоб и предложений при проверках контролирующих органов.

14. Обоснованные жалобы, их количество и характер учитываются при подведении итогов работы медицинских организаций, решении вопросов о материальном и моральном стимулировании работников, премировании за выполнение, перевыполнение плана и за повышение качества обслуживания населения.

15. Не полностью заполненная в течение года книга жалоб и предложений продлевается на следующий год, о чем производится соответствующую запись в книге. По заполнении всей книги она передается в архив медицинской организации на хранение. Принятая книга хранится в течение пяти лет.

16. Полный текст Порядка, адрес и номера телефонов медицинских организаций, печатаются на начальных листах книги жалоб и предложений.