Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

ПРИКАЗ

«12» февраля 2025 г. **№ 88**

О внесении дополнений в Приказ №47 от 29.01.2024 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

В целях повышения качества медицинской деятельности в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 9 июля 2022г. № 495 «Об утверждении новой методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью», установленного в рамках федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения», на основании Стандарта системы управления медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью и врамках сотрудничества с Федеральным государственным бюджетным учреждением «Центральный научноисследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, приказа ОГБУЗ «ТПКБ» от 13.112024г «О внедрении системы Управления медицинской организацией «СТИМУЛ» направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью в ОГБУЗ «ТПКБ» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу с обращениями и отзывами граждан в системах 2ГИС, Яндекс в ОГБУЗ «ТПКБ»

2. Утвердить правила работы с отзывами и обращениями в системе 2 ГИС, Яндекс согласно приложению №1 к настоящему приказу.
3. Утвердить шаблоны ответов на отзывы и обращения граждан согласно приложению № 2 к настоящему приказу;
4. Утвердить форму электронного журнала мониторинга отзывов и обращений граждан согласно приложению № 3 к настоящему приказу;

5. Назначить ответственного за подготовку, размещение ответов на отзыв и обращение граждан в системах 2ГИС, Яндекс начальника отдела информационных технологий и защиты информации Полякова А.С.
6. Начальнику отдела информационных технологий и защиты информации:

6.1 Обеспечить ежедневный мониторинг обращений и отзывов с системах 2Гис, Яндекс;

6.2 Осуществлять регистрацию негативных отзывов и обращений граждан в электронный журнал мониторинга отзывов и обращений граждан;

6.3 Обеспечить взаимодействие с руководителями структурных подразделений ОГБУЗ «ТПКБ» для оперативного решения вопросов;

7 Руководителям структурных подразделений ОГБУЗ «ТПКБ» обеспечить своевременное предоставление ответов на обращения, требующие ответа и поступившие в электронный журнал по работе с отзывами по ссылке в течении 3 рабочих дней.

8 Контроль исполнения настоящего приказа возлагаю на заместителей главного врача по направлениям работы

Главный врач А.С.Куц

Приложение №1

к приказу главного врача

ОГБУЗ «ТПКБ»»

от 12.февраля 2025 № 88

Правила работы с отзывами и обращениями граждан в системе 2ГИС, Яндекс.

1. Отзывы должны содержать личный клиентский опыт Пользователя (опыт получения услуг, опыт посещения места, опыт взаимодействия с персоналом). Не считаются клиентским опытом:

- отказ представителя организации предоставить услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и законодательства Российской Федерации;
- случаи, когда организация была физически закрыта в соответствии с утвержденным графиком работы;
- описание ситуации со слов друзей, знакомых или третьих лиц;
- выводы о работе организации, сделанные на основании публикаций, промоматериалов и т. п.;
- тексты, косвенно связанные с местом (например, «здесь прошло наше первое свидание»);

2. Запрещается публиковать любые материалы, призывающие к нарушению действующего законодательства Российской Федерации;

3. Запрещается самореклама: публикация отзывов в целях продвижения или поддержки интересов конкретной организации, указание рекламных ссылок, а также публикация макетов и иной рекламы. Запрещено публиковать отзывы представителям аффилированных компаний: рекламным, пиар- и маркетинговым агентствам, менеджерам по рекламе, аккаунт-менеджерам и т. п., а также другим лицам, которые могут быть заинтересованы в высоком рейтинге компании в 2ГИС. 4. Запрещается публиковать негативные отзывы о конкурентах компании, в которой работает Пользователь, а также намеренное снижение рейтинга (массовая публикация негативных оценок с разных аккаунтов от одного пользователя/группы пользователей в сговоре).

5. Пользователям запрещается публиковать отзывы о компаниях, в которых они работают.

6. Запрещается использовать несколько аккаунтов для публикации отзывов об одних и тех же местах. Запрещается подтасовка результатов рейтинга компаний.

7. Запрещается указывать в отзыве название компании-конкурента. При этом можно сравнивать качество услуг и другие составляющие клиентского опыта с компаниями того же профиля в городе или районе, прямо не называя их.

8. Если по тексту отзыва невозможно идентифицировать случай и отзыв не содержит подробности обращения в компанию в виде сочетания даты, времени обращения и информации о ситуации (состав, позволяющий идентифицировать автора), то представитель компании в официальном ответе на отзыв имеет право запросить уточняющую информацию у автора, чтобы идентифицировать описанный в отзыве случай и принять меры к устранению его причин, а именно: • дату и время обращения в компанию; • последние четыре цифры номера телефона; • попросить подробнее описать детали обращения в компанию, позволяющие идентифицировать клиента; • прочие данные, которые помогут компании понять, о каком случае речь.

Автор отзыва в течение 4 календарных дней должен ответить на вопрос компании комментарием к отзыву или отредактировать отзыв и помочь компании идентифицировать описанный в отзыве случай. В случае, если автор не может предоставить запрошенную компанией информацию, то необходимо сообщить месяц или примерную дату получения услуги, а также описать детали обращения, позволяющие идентифицировать описанный в отзыве случай, если в отзыве они не описаны.

Если в течение 4 календарных дней автор отзыва не отвечает на официальный запрос компании в комментариях или в отредактированном отзыве, то после рассмотрения модерацией жалобы, отправленной представителем компании через Личный кабинет, отзыв получает статус «Неподтверждённый» и перестаёт учитываться в рейтинге компании. Автор может восстановить отзыв через заявку только вместе с уточняющим ответом на официальный комментарий компании. Правило не распространяется на случаи, когда:

•компания предлагает для ответа другой канал (написать в личные сообщения, на электронную почту, связаться по телефону и так далее), поскольку в этом случае коммуникация происходит за пределами публичного диалога; • компания просит автора указать его личные данные для связи (номер телефона, адрес почты и другие данные), в таких случаях автор имеет право не выходить на связь;• с момента публикации отзыва прошло больше года;

9. Разрешаются отзывы, описывающие опыт получения клиентского опыта даже в том случае, если клиент не получал в компании услугу: телефонная консультация.

10. Разрешается оставлять отзывы, рассказывающие о клиентском опыте детей до 14 лет, пожилых людей, а также недееспособных близких людей — тех, кто не может сам написать отзыв, при условии, что Пользователь, оставляющий отзыв, сам был участником описываемых в отзыве событий.

11. Запрещается публиковать об одной организации несколько одинаковых отзывов подряд или публиковать одинаковые отзывы (дубли) обо всех филиалах одной организации или о разных организациях.

12. Запрещается публиковать отзывы в ответ на чьи-либо отзывы.

13. Запрещается стилизация текста отзыва под другой литературный род или жанр (стихотворение, пьеса, сказка, басня), затрудняющий восприятие сути изложенного. 14. Запрещается намеренно нарушать общепринятые правила орфографии и пунктуации, чередовать прописные и строчные буквы, публиковать отзывы с преобладанием текста в верхнем регистре («капслока») или стараться растянуть текст отзыва до минимально допустимой длины с помощью лишних символов, __например, повторяющихся скобок или многоточий.

15. Запрещается писать отзывы о событиях, которые произошли более чем за 3 года до момента написания отзыва.

16. Запрещается оценивать организацию в качестве работодателя (реального или потенциального), оценивать организацию по результатам собеседования.

17. Запрещается публиковать в отзывах фотографии, не относящиеся напрямую к клиентскому опыту и не иллюстрирующие работу организации или качество работы, товаров, приобретённых в ней. Сердечки, смайлы, картинки, изображающие эмоции, животных и радугу не могут быть иллюстрацией к отзыву.

18. Разрешается публиковать в отзывах снимки, сделанные другими авторами, но относящиеся к работе компании.

19. При поступлении обоснованной жалобы на фотографию от правообладателя или лица, уполномоченного правообладателем, фотография будет удалена.

20. В комментариях к отзывам запрещаются бессмысленные сообщения (флуд), повторы, оскорбления, мат, спам. Запрещено использовать комментарии для размещения текстов отзывов, нарушающих правила публикации, для размещения персональных данных сотрудников компании или Пользователя.

21. В отзывах, фотографиях и комментариях к отзывам и официальных ответах организаций запрещаются любые эмоциональные негативные характеристики людей — сотрудников, клиентов организаций и других Пользователей сервиса. В частности, не допускаются оскорбления по признакам национальности, вероисповедания, политических взглядов и уровню умственных способностей описываемых людей.

22. Запрещена обсценная лексика, матерные слова и любые производные от них. Использование частично замаскированного мата также является нарушением. 23. Допускаются негативные высказывания относительно деятельности конкретной организации, её товаров или услуг без перехода на личности.

24. Разрешается оценка телефонного разговора, если по телефону была получена консультация сотрудника компании по вопросам, связанным с получением услуг компании. Допускается отзыв о телефонном разговоре, если оценивается качество консультации.

27. В отзывах запрещается публикация сканов паспортов, информации из медицинских карт и иных персональных данных клиента организации.

28. В отзывах допускается публикация ФИО представителей компаний, полученных из общедоступных источников информации. При выявлении размещения в отзывах, комментариях или ответах на отзыв ФИО представителей компаний, размещенных без согласия субъекта персональных данных, проверка опубликованного контента осуществляется по письменному заявлению субъекта персональных данных, чьи данные были опубликованы без согласия. В заявлении требуется указать ФИО, номер мобильного телефона и адрес электронной почты (либо почтовый адрес). В некоторых случаях эти контакты могут потребоваться для подтверждения личности заявителя. Блокировка/уничтожение персональных данных зависит от итогов рассмотрения письменного заявления.

29. В отзывах допускаются фотографии результатов полученной услуги или изменений, произошедших в результате ее получения.

30. Запрещается использовать сервис как канал для привлечения трафика на площадку Пользователя или представителя организации: запрещается давать ссылки на личные блоги, сайты, каналы.

31. Разрешается давать ссылки на информационные ресурсы (СМИ, форумы) и сайты организаций, если Пользователь не работает в этой организации.

32. В отзыве, наряду с обязательной оценкой сервиса организации, разрешается: уточнять у организации информацию по своей ситуации (являлся участником происходящих событий) или озвучивать

конструктивные вопросы/предложения по работе организации. Запрещается оспаривать, критиковать и оценивать решения, принятые организацией по чужим случаям, к которым Пользователь не имел отношения.

33. 2Гис вправе запросить у Пользователя подтверждение любого отзыва, в происхождении которого возникли сомнения. Подтверждением может быть дата и время обращения, детали обращения в компанию — всё, что указывает на детали получения услуги.

Запрещается публиковать отзывы, которые выражают явное неуважение к обществу, государству, гербу, гимну, флагу, Конституции РФ и органам государственной власти.

Приложение №2

к приказу главного врача

ОГБУЗ «ТПКБ»»

от 12 февраля 2025 № 88

шаблоны ответов на отзывы и обращения граждан в системе 2ГИС, Яндекс.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ	ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ
Здравствуйте! Мы очень благодарны за Ваш отзыв! С уважениемОГБУЗ «ТПКБ»	Здравствуйте! Приносим свои извинения за предоставленные неудобства при обслуживании в нашей МО. Ваше обращение принято в работу. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»
Здравствуйте! Благодарим за ваш отзыв. Это помогает нам расти и развиваться. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»	Здравствуйте! Мы обязательно учтем Вашу информацию в дальнейшей работе. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»
Здравствуйте! Мы ознакомились с Вашим отзывом. Большое спасибо за высокую оценку. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»	Здравствуйте! Для решения данного вопроса просим обратиться по номер- 72-72-92, 72-46-30 С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»
Здравствуйте! Благодарим за Ваш отзыв! Нам очень приятно, что от посещения нашей поликлиники у Вас остались положительные эмоции! С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»	Здравствуйте! Благодарим за то, что нашли время оставить отзыв о нашей работе. Мы работаем над улучшением. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»

Здравствуйте! Нам очень приятно получать доброжелательные отзывы от наших пациентов! Надеемся, и в дальнейшем от посещения поликлиники у Вас будут только положительные эмоции! С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»	Здравствуйте! Мнение пациентов имеет для нас огромное значение. Мы обязательно детально изучим Вашу информацию и постараемся принять все возможные меры для устранения недостатков. С уважениемОГБУЗ «ТПКБ»
Здравствуйте! Большое спасибо за высокую оценку наших специалистов! Все отзывы внимательно изучаются руководством и учитываются при принятии решений о поощрении сотрудников. С уважением,ОГБУЗ «ТПКБ».	Добрый день! Приносим свои извинения за предоставленные неудобства при обслуживании в нашей МО. Для решения данного вопроса просим обратиться по номеру -.72-72-92, 72-46-30 С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»
Здравствуйте! Мы ознакомились с Вашим отзывом и признательны за высокую оценку нашего специалиста. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»	Благодарим за обращение, мы рассмотрим вашу заявку в ближайшее время. С уважением, ОГБУЗ «ТПКБ»

Приложение №3

к приказу главного врача

ОГБУЗ «ТПКБ»»

от 12 февраля 2025№ 88

Форма журнала мониторинга отзывов и обращений граждан

	ФИО	дата обращения	Текст обращения	Требуется уточнение	Дата исполнения	Исполнитель	Ответ.	Комментарий модератора