

ГБУЗ СО
«Качканарская центральная
городская больница»
П Р И К А З

14.11.2017г. № 601 -п
г.Качканар

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ СО
«Качканарская ЦГБ»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 №539-П «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗСО Качканарская ЦГБ (далее Положение) (приложение № 1);
2. Утвердить алгоритм работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО Качканарская ЦГБ (приложение № 2);
3. Утвердить график работы КЦГБ для принятия обращений граждан (приложение № 3);
4. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан заместителя главного врача по КЭР Смертину Л.А.;
5. Назначить ответственными лицами за разбор и подготовку ответов на обращения граждан на качество медицинской помощи:
 - 5.1. Во взрослой поликлинике и женской консультации – заместителя главного врача по поликлинике П.Я. Ремизова;
 - 5.2. В детской поликлинике – заведующего детской поликлиникой Г.Н. Домнину;
 - 5.3. В стационаре – заместителя главного врача по медицинской части;
 - 5.4. В ОСМП – заведующего ОСМП Карманович Л.А.;
6. Назначить ответственным лицом за разбор и подготовку ответов на обращения граждан на льготное лекарственное обеспечение заместителя главного врача по поликлинике П.Я. Ремизова;
7. Назначить ответственными лицами за разбор и подготовку ответов на обращения граждан на организацию питания в КЦГБ: заместителя главного врача по экономическим вопросам О.В. Субботину, заместителя главного врача по медицинской части, главную медсестру И.А. Баранову;
8. Назначить ответственными, лицами за разбор и подготовку ответов на обращения граждан на санитарно-гигиеническое состояние КЦГБ: начальника хозяйственного отдела, врача-эпидемиолога Т.Е. Павлову, главную медсестру И.А. Баранову;

9. Назначить ответственными лицами за размещение информации о приеме граждан:
 - на сайте КЦГБ – начальника информационного отдела Н.Д. Шарову;
 - на стендах в поликлиниках и стационаре – врача-методиста Т.Е. Павлову;
10. Назначить ответственным лицом за учет и регистрацию письменных и электронных обращений граждан, ведение журналов делопроизводителя Н.Ю. Тюрину;
11. Назначить ответственными лицами за учет и регистрацию устных обращений граждан, ведение журналов:
 - по телефону «горячей линии» - врача-методиста Т.Е. Павлову;
 - при личном обращении граждан к главному врачу – секретаря главного врача Т.И. Лунева;
12. Назначить ответственным лицом за контроль учета, регистрации, сроков исполнения, подготовку (при наличии соответствующей визы руководителя) и отправку заявителям и/или в соответствующие инстанции ответов на обращения граждан, составление отчета по мониторингу обращений - врача-методиста Т.Е. Павлову;
13. Обеспечить ведение журналов:
 - 1) в бумажном и электронном виде - Журнала регистрации обращений, поступающих от граждан в КЦГБ в письменном и электронном виде (приложение № 4);
Ответственный – делопроизводитель Н.Ю. Тюрина;
 - 2) в бумажном и электронном виде - Журнала регистрации обращений граждан, поступающих от вышестоящих организаций: МЗ СО, МВД, ТУ Роспотребнадзора и др. (приложение № 5). Ответственный – делопроизводитель Н.Ю. Тюрина;
 - 3) в бумажном виде - Журнала регистрации устных обращений граждан при самообращении на прием к главному врачу. Ответственный – секретарь главного врача Т.И. Лунева.
 - 4) в бумажном виде – Журнала обращения граждан по телефону «горячей линии».
Ответственный – врач-методист Т.Е. Павлова.
14. Заместителю главного врача по КЭР Смертиной Л.А.
 - 1) организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением;
 - 2) организовать при необходимости проведение разбора жалоб и подготовку ответов на обращения на ВК по контролю качества;
 - 3) проводить учет и анализ вопросов, рассмотренных на ВК;
 - 4) **ежемесячно до 10 числа месяца**, следующего за отчетным предоставлять главному врачу и в оргметодкабинет отчет по разбору жалоб для принятия управленческих решений;
15. Заместителю главного врача по КЭР Смертиной Л.А., заместителю главного врача по поликлинике П.Я. Ремизову; заместителю главного врача по медицинской части, заведующему детской поликлиникой Г.Н. Домнину; заведующим отделениями: Е.Д. Карманович, С.Н. Кузину, И.М. Молоковой, Ю.М. Махмутову, Л.А. Карманович, М.Г. Бочкаревой, Д.Н. Стрелкову, Н.В. Махмудовой, Н.Ю. Каменских, Е.Ю. Дятловой, О.А. Глушковой, Ю.А. Кузнецовой, Т.П. Андреевой, О.П. Карпухиной, О.В. Анохиной, Е.Г. Шестериковой, Р.М. Кононенко, Н.Э. Красулиной обеспечить:
 - 1) разбор обращений граждан в соответствии с утвержденным Положением;
 - 2) подготовку мотивированного ответа на все поставленные в обращении вопросы;
 - 3) подготовку предложений по принятию необходимых мер, для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении;
 - 4) предоставление в установленные сроки в оргметодкабинет ответов и предложений по итогам рассмотрения обращений граждан с обязательным заключением об обоснованности жалобы;

- 4) предоставление в установленные сроки в оргметодкабинет ответов и предложений по итогам рассмотрения обращений граждан с обязательным заключением об обоснованности жалобы;
16. Врачу-методисту Т.Е. Павловой обеспечить:
- 1) контроль за сроками подготовки и отправки ответов на обращения граждан ответственными исполнителями;
 - 2) формирование дел по итогам рассмотрения обращений, в соответствии с утвержденным Положением;
 - 3) составление ежемесячного отчета по мониторингу обращений, поступающих от граждан в КЦГБ в срок до 5 числа по форме (приложением № 6);
 - 4) отправку ответов заявителю и (или) в вышестоящую организацию;
 - 5) предоставление отчета по мониторингу обращений в отдел информации;
17. Секретарю главного врача Т.И. Луневой:
- 1) осуществлять набор текста при подготовке письменных ответов на обращения;
 - 2) при устном обращении на прием к главному врачу оформлять «карточку личного приема гражданина» (приложение № 7) и регистрировать в журнале личных обращений.
18. Юрисконсульту С.А. Журавлеву обеспечить методическое сопровождение при подготовке ответов на обращения;
19. Начальнику отдела информации Н.Д. Шаровой:
- 1) при получении обращений на электронную почту оперативно передавать информацию делопроизводителю для регистрации, при срочных запросах дополнительно передавать информацию в оргметодкабинет;
 - 2) обеспечить своевременное представление отчетной формы по обращениям граждан с использованием информационной медицинской системы «Мониторинг деятельности медицинских учреждений»;
20. Признать утратившим силу приказ КЦГБ от 27.03.2017 г № 171-п «Об организации работы с обращениями граждан»;
21. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

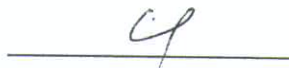
Главный врач



В.В. Мартемьянова

Согласовано:

Заместитель главного врача по КЭР



Л.А. Смертина

Рассылается: оргметодкабинет, зам.гл.врача по КЭР, зам.гл.врача по медчасти, зам.гл.врача по поликлинике, зав.дет. поликлиникой, заведующие отделениями(18), главная медсестра, юрисконсульт, нач.хоз.отд, нач. отд. информации.