

«Утверждаю»
главный врач
БУЗ ВО ВОКБ №1
В.А. Вериковский

«__»_____ 2016 г.

ПЛАН
мероприятий по совершенствованию работы с обращениями
граждан и повышению качества их рассмотрения
в БУЗ ВО «Воронежская областная клиническая больница №1»
на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственные лица	Срок исполнения
	Обеспечение информирования населения через средства массовой информации и Интернет, информационные стенды о работе с обращениями граждан	Смирнова С.Т. Черникова Г.Н.	постоянно
	Информирование граждан об их правах и о порядке обращения в администрацию больницы	Черникова Г.Н. Смирнова С.Т.	постоянно
	Обеспечение наличия на официальном сайте больницы контактной информации и возможности заполнения интерактивной формы обращения гражданина в администрацию больницы	Смирнова С.Т. Кустов В.В.	постоянно
	Обеспечение размещения на официальном сайте больницы в сети Интернет информации, необходимой для проведения независимой	Смирнова С.Т. Кустов В.В.	постоянно

	оценки качества оказания медицинских услуг		
	Осуществление личного приема граждан в соответствии с графиком	Вериковский В.А., Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М.	постоянно в соответствии с графиком
	Обеспечение возможности заполнения анкет на бумажных носителях в случае обращения граждан о предоставлении такой возможности	Бисюк Ю.В., Муковнина Н.В.	постоянно
	Организация сбора, анализа и обобщения результатов анкетирования на бумажных носителях с предоставлением сводной информации в БУЗ ВО ВМИАЦ	Бисюк Ю.В.	ежемесячно
4.	Контроль работы телефона «горячей линии» в больнице	Смирнова С.Т.	постоянно
	Проведение заседаний врачебной комиссии, посвященных рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М. Бисюк Ю.В.	постоянно
	Осуществление внутреннего контроля качества оказания медицинской помощи с рассмотрением на заседаниях врачебной комиссии больницы случаев действия и бездействия медицинского персонала, обусловивших развитие ятрогенного заболевания	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М. Бисюк Ю.В.	постоянно
	Контроль соблюдения медицинским персоналом норм этики и деонтологии	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г.,	постоянно

		Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М. Смирнова С.Т.	
	Осуществление постоянной работы, направленной на снижение рисков, приводящих к появлению обращений	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М., Смирнова С.Т. Бисюк Ю.В.	постоянно
	Обеспечение исполнительской дисциплины и ответственности при рассмотрении обращений граждан	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М., Смирнова С.Т. Бисюк Ю.В.	постоянно
	Обеспечение информативности (объективности и полноты) ответов по результатам рассмотрения обращений граждан	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М., Смирнова С.Т. Бисюк Ю.В.	постоянно
	Организация рассмотрения коллективных и повторных обращений граждан с разбирательством на месте и обязательным участием заявителя (заявителей)	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М., Бисюк Ю.В.	постоянно
	Обеспечение контроля за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М., Бисюк Ю.В.	постоянно

	Осуществление административных обходов подведомственных подразделений и служб больницы	Золотухин О.В., Коротких Н.Н., Азарин О.Г., Свиридова Н.В., Хоц С.С., Мещерякова Г.М.	не реже 1 раза в неделю
	Осуществление анализа организации работы с письменными обращениями граждан с принятием эффективных управленческих решений	Золотухин О.В.	ежеквартально