

**Бюджетное учреждение здравоохранения Воронежской области
«Воронежская областная клиническая больница №1»**

ПРИКАЗ

от «07» 02. 2017 г

№ 101

г. Воронеж

**Об организации
рассмотрения обращений граждан
БУЗ ВО «Воронежская областная клиническая больница №1»**

Во исполнение приказа департамента здравоохранения ВО №55 от 13.01.2017 года «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан департаментом здравоохранения Воронежской области», в соответствии с ФЗ РФ от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», ФЗ РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ», письма ДЗ ВО №81-11/421 от 25.01.2017 и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в БУЗ ВО ВОКБ №1 приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Воронежская областная клиническая больница №1» (Приложение 1).

2. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Воронежская областная клиническая больница №1» (далее - Порядок) (Приложение 2).

3. Заместителям главного врача: Золотухину О.В., Коротких Н.Н., Азарину О.Г., Свиридовой Н.В., Хоцу С.С., Мещеряковой Г.М., Бисюку Ю.В., Смирновой С.Т., заведующему диагностическим отделом Остащенко С.Л., заведующей акушерско-гинекологическим корпусом Нартовой С.Ю., заведующей центром профпатологии Бесько В.А., главной медсестре Муковниной Н.В., директору Саввину П.И., главному бухгалтеру Саввиной М.В., главному экономисту-начальнику планово-экономического отдела Кулыгиной М.В., начальнику отдела кадров Акуловой В.В., начальнику юридического отдела Черниковой Г.Н., начальнику отдела по гражданской обороне и мобилизационной работе Широких В.А.,:

3.1. Принимать действенные меры для обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

3.2. Обеспечить доступность приема граждан в соответствии с утвержденным графиком (Приложение 1 Порядка).

3.3. Практиковать проведение рассмотрения коллективных и повторных обращений граждан с разбирательством на месте и обязательным участием заявителей с заполнением «Листа встречи с заявителем (при рассмотрении обращения)» (Приложение 3 Порядка). Принимать меры к окончательному решению проблемы заявителя на уровне больницы.

3.4. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в БУЗ ВО ВОКБ №1, осуществлять на заседаниях лечебно-контрольной подкомиссии врачебной комиссии БУЗ ВО ВОКБ №1:

1 корпус - председатель подкомиссии - заместитель главного врача по медицинской части Золотухин О.В., заместители председателя: заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Бисюк Ю.В., заместитель главного врача по медицинской части по развитию ВМП 1 корпуса Азарин О.Г., заместитель главного врача по хирургии Коротких Н.Н.;

2 корпус - председатель подкомиссии - заместитель главного врача по медицинской части 2 корпуса Свиридова Н.В., заместитель председателя: заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Бисюк Ю.В.;

перинатальный центр – председатель подкомиссии - заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Хоц С.С., заместители председателя: заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Бисюк Ю.В., заведующий ДАКЦ Никонова Г.Л., заведующий акушерско-гинекологическим стационаром Нартова С.Ю.;

поликлиника - председатель подкомиссии - заместитель главного врача по консультативно-поликлинической работе Мещерякова Г.М., заместитель председателя: заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Бисюк Ю.В.

В состав подкомиссии включать заведующих профильными отделениями, заведующего клинико-экспертным отделом, заведующего отделом экспертизы временной нетрудоспособности и контроля качества, врачей-специалистов из числа наиболее опытных штатных работников больницы, при необходимости могут быть приглашены сотрудники кафедр ВГМУ им. Н.Н. Бурденко.

По результатам рассмотрения обращений граждан оформляется Протокол заседания (врачебной) комиссии. (Приложение 4 Порядка).

3.5. Усилить контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан.

3.6. Проводить еженедельные административные обходы всех подразделений и служб больницы.

4. Заведующим отделениями и начальникам служб:

4.1. Взять под личный контроль соблюдение этики и деонтологии сотрудниками, повысить уровень ответственности персонала. Принять меры, направленные на снижение рисков, ведущих к появлению обращений. В случае обоснованности обращения (жалоб) граждан - заведующие отделениями и врачи отделений больницы несут дисциплинарную ответственность.

4.2. Принять меры по укреплению исполнительской дисциплины, повышению ответственности работников при рассмотрении писем граждан, особое внимание обратить на рассмотрение обращений, поступивших из вышестоящих органов власти. При наличии контактных телефонов обязательно связываться с заявителями.

4.3. Обеспечить информативность (объективность и полноту) ответов по результатам рассмотрения жалоб и обращений. Особое внимание обращать на наличие в ответе проработанной информации по всем поставленным заявителем вопросам. Образец ответа – (Приложение 2 Порядка).

5. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Смирновой С.Т.:

5.1. Обеспечить информирование населения на официальном сайте больницы, информационных стендах о работе с письменными и устными обращениями граждан, графиком личного приема главным врачом и заместителями в соответствии с Порядком.

5.2. Обеспечить наличие на официальном сайте не только контактной информации (телефоны, адреса электронной почты), но и электронной формы, позволяющей написать обращение непосредственно с сайта.

5.3. Контролировать работу телефона «горячей линии» в больнице для возможного обращения граждан.

6. Заместителю главного врача по медицинской части Золотухину О.В. предоставлять в департамент здравоохранения Воронежской области подробный статистический анализ обращений граждан по итогам квартала, полугодия и года, в соответствии с Порядком.

7. Ведущему документоведу административного персонала при личном приеме граждан главным врачом заполнять Карточку личного приема (Приложение 5 к Порядку) с последующим предоставлением в департамент здравоохранения Воронежской области статистического анализа устных обращений граждан по итогам квартала, полугодия и года, в соответствии с Порядком.

8. Заместителю главного врача по технике Кустову В.В. обеспечить техническую поддержку:

- направления обращений граждан через официальный сайт БУЗ ВО ВОКБ №1;
- закрытого канала ЗТКИ;
- электронной программы по обращениям граждан «Жало».

9. Главной медицинской сестре Муковниной Н.В. обеспечить выемку и передачу в службу документационного обеспечения обращений из ящиков «Для обращений и заявлений», размещенных по корпусам больницы.

10. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

В.А. Вериковский