

СБЗ → Юрист → Пр. № 22-А от 10.01.19.

Государственное бюджетное учреждение Рязанской области  
«Городская клиническая больница № 5»  
(ГБУ РО «ГКБ № 5»)

ПРИКАЗ

« 10 » 01 2019 г.

№ 22-А

« О работе с обращениями граждан  
в ГБУ РО «ГКБ № 5»»

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой пациентам Государственного бюджетного учреждения Рязанской области «Городская клиническая больница № 5», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", во исполнение приказа Министерства здравоохранения Рязанской области от 23.09.2014 г. №1494 «О работе с обращениями граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Рязанской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отменить приказ № 28-А от 24.01.2018 года «О работе с обращениями граждан в ГБУ РО «ГКБ № 5»».
2. Настоящим приказом утвердить новый Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ГКБ № 5» (приложение № 1).
3. Уполномоченным лицам проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком с заполнением карточки личного приема граждан (приложение № 2)
4. Утвердить график личного приема граждан:  
**Главный врач:** четверг – с 14:00 до 16:00  
**Заместитель главного врача по медицинской части:** вторник, пятница – с 10:00 до 12:00  
**Заместитель главного врача по поликлинике:** вторник, пятница – с 10:00 до 12:00
5. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан и порядок рассмотрения обращений заведующую отделом ККМП и ЭН (Кустова М.М.)  
Ответственному лицу:
  - 5.1. Организовать работу с обращениями граждан.
  - 5.2. Осуществлять контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Обеспечивать своевременное и качественное оказание медицинской помощи по обращениям граждан.

5.4. Принимать оперативные меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Проводить учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ:

5.5.1. количества и характера рассмотренных обращений;

5.5.2. количества и характера решений, принятых по обращениям граждан;

5.5.3. количества и характера судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

6. В случаях необходимости осуществлять рассмотрение обращений граждан подкомиссией Врачебной комиссии по рассмотрению обращения граждан в следующем составе:

Председатель комиссии: Кустова М.М.- заведующая отделом ККМПиЭН

Заместитель председателя комиссии: Ракчеева О.Е.- заместитель главного врача по медицинской части.

Члены подкомиссии:

Хлебная Г.В.- заместитель главного врача по поликлинике

Глазунова Е.А. – юристконсульт

Неклюдова Ю.В.- начальник отдела кадров.

6.1. Для рассмотрения обращения граждан в подкомиссию привлекаются заведующие отделениями стационара и поликлиники, на работу которых поступило обращение:

Сиротина Е.В.- заведующая 1-ым терапевтическим отделением поликлиники;

Прилепина В.М.- заведующая 2-ым терапевтическим отделением поликлиники;

Филоненко О.С.- заведующая ревматологическим отделением поликлиники.

Ерикова О.В.- заведующая отделением медицинской реабилитации пациентов с соматическими заболеваниями;

Скатькова М.В.- заведующий отделением дневного стационара.

Обивальнова Е.А. – врач-стоматолог

Булаева О.И. – заведующая терапевтическим отделением стационара

Коняева В.В.- заведующая неврологическим отделением

7. При рассмотрении обращений граждан:

7.1. Осуществлять работу с обращениями граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан».

7.2. Исключить формальный подход к рассмотрению обращений граждан.



7.3. Каждое обращение должно получить объективное и окончательное разрешение.

7.4. При рассмотрении обращений применять комплекс мер, направленных на соблюдение и защиту прав граждан в сфере охраны здоровья.

7.5. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГБУ РО «ГКБ № 5», обеспечить граждан в доступной форме исчерпывающей информацией об органе, организации, учреждении, уполномоченном на рассмотрение обращений.

8. В период отсутствия ответственного за обращения граждан – заведующей отделом ККМПиЭН (Кустова М.М.) ответственным за работу с обращениями граждан назначается лицо, исполняющее его обязанности.

9. Начальнику отдела автоматизации (Лавренова Т.Ю.) разместить Приказ о рассмотрении обращений граждан в ГБУ РО «ГКБ № 5», а также Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБУ РО «ГКБ № 5» на официальном сайте учреждения <http://www.gorbolnica5-ryazan.ru> в разделе «Обращения граждан» в течение 5 рабочих дней со дня утверждения.

10. С приказом ознакомить всех заинтересованных лиц.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.В.Юдин

