

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА ГОРОД КАМЕНСК-УРАЛЬСКИЙ»
(ГАУЗ СО «ГБ г. КАМЕНСК – УРАЛЬСКИЙ»)**

ПРИКАЗ

« 09 » января 2023 г.

№ 4 - М

г. Каменск-Уральский

**Об организации работы с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 N 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.06.2013 N 826-п «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области, утвержденное приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 N 539-п»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1 Положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (Приложение № 1).

1.2 Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента либо его законного представителя в ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» (Приложение № 2).

2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан по учреждению в соответствии с «Положением о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский» заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Егорова А.Г.

3. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями граждан следующих сотрудников:

3.1 по вопросам оказания медицинской помощи, экспертизы временной нетрудоспособности - заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Егорова А.Г.;

3.2 по вопросам соблюдения санитарных норм и правил - заместителя главного врача по медицинской части Иванова А.В, главную медицинскую сестру Денисову А. А., помощника врача-эпидемиолога Атаманюк А.А.;

3.3 по кадровым вопросам и вопросам исполнения трудового законодательства - начальника отдела кадров Таскину Е.С.;

3.4 по вопросам оплаты труда - начальника отдела организации и оплаты труда Коптеву Н.Л.;

3.5 по экономическим вопросам - заместителя главного врача по экономическим вопросам Ефарову Л.Н.;

3.6 по организационно-методическим вопросам - заведующую ОМО Жеребятьеву Т.В.;

3.7 по хозяйственным вопросам - заместителя главного врача по хозяйственным вопросам Недзельского В.В.;

3.8 по вопросам охраны труда - инженера по охране труда Акишева Д.Б.;

3.9 по иным вопросам - по распоряжению главного врача.

4. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан:

4.1 осуществляет рассмотрение обращений в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения;

4.2 обеспечивает формирование дела по итогам рассмотрения обращения согласно «Положению о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск-Уральский»;

4.3 проводит при необходимости комиссии с привлечением заинтересованных лиц по рассмотрению обращений от граждан и проведению анализа вопросов, содержащихся в обращениях граждан:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

4.4 ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Егорову А.Г. отчет по мониторингу обращений граждан.

5. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Егорову А.Г., заместителю главного врача по медицинской части Иванову А.В., заведующей корпусом № 3 Денисюк О.А., заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Пименову А.Г., заведующим корпусами № 1 и 2 Третьяковой А.С. и Зубову АВ., заведующим поликлиническими отделениями № 1, № 2 и № 3 Стяпиной Л.А., Бахаревой И.А., Лагутину Г.В., заведующей женской консультацией N 1 Зайцевой В.А.

5.1 обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с «Положением о работе с обращениями граждан в ГАУЗ СО «ГБ г. Каменск- Уральский»;

5.2 обеспечить учёт, регистрацию обращений в «Журнале регистрации устных обращений» во время личного приёма;

5.3 обеспечить мотивированный ответ заявителю на устное обращение;

5.4 обеспечить разбор, подготовку мотивированного ответа на все поставленные в письменном обращении вопросы;

5.5 подготовить и предоставить в установленные сроки предложения по принятию необходимых мер для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в письменном обращении, ответственному лицу по работе с обращениями граждан;

5.6 ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять Журнал регистрации обращений граждан и сформированные дела с результатами рассмотрения обращений ответственному лицу по работе с обращениями граждан.

6. Ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Егорову А.Г. заполнять на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (портал «МедВедь») таблицу «Мониторинг обращений граждан».

7. Назначить ответственным за учет, регистрацию обращений граждан, контроль сроков их рассмотрения, уведомление заявителей о результатах рассмотрения обращений секретаря руководителя Акулову А.А

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Р.В. Соловьёв