Министерство здравоохранения Иркутской области

**областное государственное автономное учреждение здравоохранения**

**«Братская городская больница № 3»**

**П Р И К А З**

**09.01.2018г. № 2**

**Об организации работы с обращениями (жалобами) граждан**

В соответствии с Федеральным з[аконом](consultantplus://offline/ref=ADBC5BF3BBC526FFFCB16AA0742C016155FF345F994739F9D0A334A377z6C2D) от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжениями Министерства здравоохранения Иркутской области от 27.12.2011г. № 1776-мр «О рассмотрении обращений граждан», от 01.03.2013г. № 276-мр «О контроле за исполнением порядка рассмотрения обращений граждан», в целях соблюдения требований законодательства при работе с обращениями граждан в ОГАУЗ «Братская городская больница № 3»,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить:

1.1. Положение об организации работы с обращениями (жалобами) граждан в ОГАУЗ «Братская городская больница № 3» (далее Положение) (приложение № 1);

1.2. Форму ежемесячного отчета мониторинга обращений (жалоб) граждан (приложение № 2);

2. Лужанского В. А., заместителя главного врача по клинико-экспертной работе назначить ответственным за организацию работы по обращениям граждан в ОГАУЗ «Братская городская больница № 3»;

3. Назначить ответственными за работу с обращениями (жалобами) граждан в структурных подразделениях ОГАУЗ «Братская городская больница № 3»:

- по поликлинике: Ульянова Д. В., заместителя главного врача по поликлинической работе;

- по стационару: Белоногову М. В., заместителя главного врача по медицинской части;

- по детской поликлинике: Нехороших В. В., заведующую детской поликлиникой;

- по женской консультации: Щербина И. А., заведующую женской консультацией.

4. Ответственным за работу с обращениями (жалобами) граждан в структурных подразделениях ОГАУЗ «Братская городская больница № 3»:

4.1. организовать работу с обращениями (жалобами) граждан в соответствии с Положением о работе с обращениями граждан, утвержденным настоящим приказом;

4.2. обращения (жалобы) граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи рассматривать на заседаниях врачебной комиссии;

4.3. обеспечить организацию и проведение внутриведомственного служебного расследования на основании локального нормативно-правового акта, с предоставлением главному врачу акта служебного расследования;

4.4. обеспечить объективное рассмотрение обращений (жалоб) граждан, принимать меры для восстановления законных интересов гражданина.

5. Лорей Н. В., делопроизводителю:

5.1. регистрировать обращения (жалобы) граждан в журнале по утвержденной форме;

5.2. обеспечить отправление ответов по обращениям (жалобам) граждан в установленные сроки;

5.3. формировать дела по результатам рассмотрения обращений (жалоб) согласно Положению;

5.3. мониторинг обращений (жалоб) граждан до 5 числа каждого месяца направлять электронной почтой в Отдел по организации медицинской и лекарственной помощи по г. Братску на электронный адрес: [krishtal@bratsk-city.ru](mailto:krishtal@bratsk-city.ru)

6. Утвердить график приема по личным вопросам (приложение № 3).

6.1. Назначить ответственных за размещение графиков личного приема в ОГАУЗ «Братская городская больница № 3»:

- на информационных стендах: Ганину Е. В., главную медицинскую сестру;

- на сайте медицинской организации: Дадыко В. А., , ведущего системного администратора.

7. Считать утратившим силу приказа ОГАУЗ «Братская городская больница № 3» 18.01.2017г. № 101/5 «Об организации работы с обращениями граждан».

8. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач С. В. Боброва

Лист ознакомления с приказом № 2 от 09.01.2018г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф. И. О. сотрудника | Отдел/должность | Подпись | Дата ознакомления (собственноручно) |
| 1. | Филина А. И. | Заместитель главного врача по ОМР |  |  |
| 2. | Ульянов Д. В. | Заместитель главного врача по поликлинической работе |  |  |
| 3. | Лужанский В. А. | Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе |  |  |
| 4. | Белоногова М. В. | Заместитель главного врача по медицинской части |  |  |
| 5. | Ганина Е. В. | Главная медицинская сестра |  |  |
| 6. | Нехороших В. В. | Заведующая детской поликлиникой |  |  |
| 7. | Щербина И. А. | Заведующая женской консультацией |  |  |
| 8. | Дадыко В. А. | Ведущий системный администратор |  |  |