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 законом 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

 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 |  |  |