

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОСПИТАЛЬ ДЛЯ ВЕТЕРАНОВ ВОЙН»

ПРИКАЗ

«23» мая 2019г.

№ 71

**О принятии «Регламента работы
с обращениями граждан по вопросам
организации медицинской помощи
в медицинских организациях Белгородской области»
в ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение приказа департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области от 02.03.2018г. № 158 «Об утверждении регламента работы с обращениями граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинских организациях Белгородской области », **приказываю:**

1. Принять к исполнению регламент работы с обращениями граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинских организациях Белгородской области (далее – Регламент), приложение № 1 приказа № 158 от 02.03.2018г.
2. Принять к исполнению правила ведения беседы при общении с пациентами и посетителями, приложение № 2 приказа № 158 от 02.03.2018г.
3. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан по ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн» заместителя начальника по медицинской части Анциферова О.В.
4. Анциферову О.В. – заместителю начальника по медицинской части:
 - 4.1. Организовать работу в ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн» с обращениями граждан в соответствии с Регламентом (Приложение 1);
 - 4.2. Ежемесячно, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять начальнику информацию о количестве и форме содержания обращений, ответов и принятых административных решений;
 - 4.3. Взять под личный контроль исполнения приказа и проводить личный прием граждан в своем кабинете № 00;
 - 4.4. Проводить экспертизу по всем случаям обоснованных жалоб;

4.5. В своей работе использовать алгоритм рассмотрения жалоб с приглашением заявителя и присутствием заявителя.

5. Создать рабочую группу по рассмотрению обращений:

- Анциферов О.В. – председатель, зам. начальника по медицинской части;

Члены рабочей группы:

- Ведмеденко А.А. – зав. организационно–методическим отделом;
- Пупынин А.Г. – зам. начальника по хозяйственным вопросам;
- Старкова Г.Е. – зам. начальника по экономическим вопросам;
- Ершова Е.В. – зав. поликлиникой;
- Смирнова И.А. – зав. гериатрическим отделением;
- Трунова О.Н. – зав. диагностическим отделением;
- Карцева Е.В. – зав. гериатрическим отделением № 2;
- Жилина И.А. – зав. терапевтическим отделением;
- Литвинов А.Е. – зав. неврологическим отделением;
- Васильева Е.Б. – зав. физиотерапевтическим отделением;
- Васильева Л.В. – зав. аптекой.

6. Секретарю Беляковой В.С.:

6.1. Организовать делопроизводство по обращению граждан в соответствии с регламентом и инструкцией по организации рассмотрения обращений граждан, регистрация обращений, утвержденной приказом департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области от 14.03.2018г. № 238;

6.2. Контролировать своевременность сроков предоставления ответов и формирование дел в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7. Утвердить график приема граждан начальником ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн» (Приложение № 3).

8. Медицинскому персоналу ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн» использовать правила ведения беседы при обращении с пациентами и посетителями госпиталя (приложение № 2 приказа № 158 от 02.03.2018г.).

9. Заведующим отделениями:

9.1. Довести данный приказ до всех сотрудников под роспись в течение 3 дней с момента его утверждения;

9.2. По каждому случаю обращения граждан обеспечить:

9.2.1. Проведение экспертизы качества медицинской помощи первого уровня (начальника госпиталя) по медицинской документации;

9.2.2. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

10. Данный приказ, график приема граждан, телефоны горячей линии разместить на информационных стендах и на сайте ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн».

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник госпиталя

Н.П. Болтенков

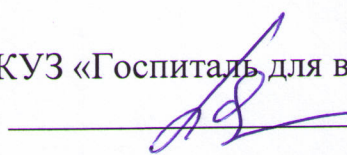
УТВЕРЖАЮ:
Начальник ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн»
 Н.П.Болтенков

График личного приема граждан на 2019 год

Начальник госпиталя

Болтенков Николай Петрович

Четверг с 10.00 до 12.00

Заместитель начальника по медицинской части

Анциферов Олег Владимирович

понедельник – пятница с 10.00 до 12.00

**Алгоритм рассмотрения жалоб и заявлений в присутствии
заявителя:**

1. За 3 дня до рассмотрения жалобы, заявления уведомить заявителя.
2. Пригласить заявителя, указав место и время рассмотрения жалобы, заявления.
3. Представить список комиссии с занимаемыми должностями.
4. Иметь подборку документов для доказательства, подтверждения, отрицания фактов изложенных в обращении.
5. При необходимости ознакомить заявителя с первичными документами.
6. Комиссионно обсудить совместно с заявителем и принять решение, о чем уведомить письменно или устно по желанию заявителя.
7. Занести в журнал регистрации обращений в соответствии с формой.