**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА имени В.П. Демихова Департамента здравоохранения города Москвы»**

**ПРИКАЗ №1857**

**Об организации работы
с обращениями, запросами граждан
и юридических лиц в
ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ»**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и в целях совершенствования работы рассмотрения ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» (далее - больница) поступающих обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным по работе с обращениями, запросами граждан и юридических лиц в больнице - заведующего отделом организационно-методической и клинико-экспертной работы Журавлеву Н.А.

2. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями граждан и соблюдение сроков ответа на обращение, по направлению деятельности:

2.1. Заместителя главного врача по медицинской части Сницаря А.В.

2.2. Заместителя главного врача по хирургической помощи Слепнева С.Ю.

2.3. Заместителя главного врача по терапевтической помощи Богачеву Т.Л.

2.4. Заместителя главного врача по анестезиологии и реаниматологии Чауса Н.И.

2.5. Заместителя главного врача по медицинской части МКЦИБ “Вороновское” Карпуна Н.А.

2.6. Заместителя главного врача по региональному сосудистому центру Воронина А.В.

2.7. Заместителя главного врача по первичной медико-санитарной помощи в филиале «Амбулаторно-поликлинический центр»-Иванову И.В.

2.8. Заведующего отделением в филиале «Поликлиническое отделение «Капотня» - Теплову Е.М.

2.9. Заместителя главного врача по экономическим вопросам-М.Н.Гилеву М.Н.

2.10. Главного бухгалтера Мальцеву И.В.

2.11. Главную медицинскую сестру больницы Разумову А.Н.

2.12. Начальника юридического отдела Соловьева А.М.

2.13. Начальника отдела кадров Титкину М.В.

3. Ответственным лицам, указанным в п. 2, в целях подготовки полноты ответа на обращения граждан привлекать при необходимости должностное лицо из числа работников больницы по профилю специальности, в части касающейся:

3.1. Заведующих лечебными и диагностическими отделениями.

3.2. Заведующего патологоанатомическим отделением Гундарову Л.В.

3.3. Заведующего отделением трансфузиологии Симарову И.Б.

3.4. Заведующего клинико-диагностической лабораторией Вабищевич Н.К.

3.5. Заведующего отделом ОМС Ромейко В.Б.

3.6. Заведующего санитарно-эпидемиологическим отделом Кулбаеву А.Р.

3.7. Клинического фармаколога Любасовскую Л.А.

3.8. Специалиста по охране труда Половинкину Е.Ф.

3.9. Специалиста по связям с общественностью Слепова В.А.

3.10. Председателя Первичной профсоюзной организации ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» Власова Г.Н.

3.11. Начальника хозяйственного отдела Якушину Н.И.

3.12. Начальника информационных технологий Кубышкина М.М.

4. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, запросам граждан и юридических лиц - заведующего канцелярией Елизарову Т.Г.

5. Назначить исполнителем ответа -ответственное лицо за подготовку ответа, по направлению деятельности, указанное в резолюции главного врача первым в исполнении документа.

6. Назначить куратором ответа-работника, назначаемого исполнителем ответа из сотрудников подразделения, находящегося в непосредственном подчинении по должностной инструкции с выполнением функций указанных в Приложении 1 к настоящему приказу.

7. На время отсутствия ответственных лиц ( исполнителей ответа) к работе с обращениями граждан привлекать лиц, исполняющих их обязанности

8. Утвердить:

8.1. Положение о порядке рассмотрения в ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» поступающих обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления (далее — Положение) (Приложение 1 к настоящему приказу).

8.2. Форму оценочного листа эффективности ответа на обращение (Приложение 2 к настоящему приказу).

8.3. Стандартную операционную процедуру (СОП) «Работа с обращениями граждан в структурных подразделениях в ГБУЗ ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» (Приложение 3 к настоящему приказу).

8.4. Форму отчета ответственного по работе с обращениями, запросами граждан и юридических лиц (Приложение 4 к настоящему приказу).

8.5. Перечень должностных лиц, уполномоченных подписывать ответы на обращения и запросы граждан, организаций, государственных органов и органов местного самоуправления (Приложение 5 к настоящему приказу).

8.6. Перечень должностных лиц (Исполнителей Ответа) с определением зоны ответственности и полномочий при подготовке Проекта ответа по обращениям граждан (Приложение 6 к настоящему приказу).

8.7. Перечень должностных лиц, уполномоченных по ведению личного приема граждан с графиком приема (Приложение 7 к настоящему приказу).

8.8. Форму журнала учета личного приема граждан (Приложение 8 к настоящему приказу).

9. Ответственному по работе с обращениями, запросами граждан и юридических лиц - заведующему отделом организационно-методической и клинико-экспертной работы (далее -ОМ и КЭР) Журавлевой Н.А. осуществлять:

9.1 назначение исполнителя ответа в ЭДО. В разделе примечание определить задание, сроки исполнения проекта ответа.

9.2. контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в больнице в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан в соответствии с Положением.

9.3. контроль за объективным и полным рассмотрением вопросов по существу обращения, с дальнейшей оценкой эффективности ответа на обращение для дальнейшего учета в оценочном листе эффективности трудовой деятельности Исполнителя ответа.

9.4. взаимодействие с Управлением по работе с обращениями граждан и организации ведомственного контроля качества безопасности медицинской деятельности Департамента здравоохранения города Москвы.

9.5. мониторинг обращений граждан с предоставлением отчета главному врачу - ежеквартально, до 5 числа следующего за окончанием квартала месяца.

10. Заведующему канцелярией Елизаровой Т.Г. обеспечить регистрацию входящих обращений и запросов посредством электронного документооборота-ЭДО.

11. Назначить лицами, уполномоченными принимать решения по проблемным вопросам, возникающих у пациентов и у их законных представителей при обращении за медицинской помощью- заместителей главного врача и заведующих профильными отделениями. В ночное время, в выходные и праздничные дни-дежурных администраторов и ответственных дежурных врачей.

12. Назначить лицами, уполномоченными в выходные и праздничные дни обеспечить исполнение в суточный срок, с момента обращения, запроса на ознакомление с медицинской документацией, предоставление выписок из медицинских документов, копий медицинских документов пациенту либо его законному представителю — дежурных администраторов и ответственных дежурных врачей, если пациент находится на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара.

13. Ответственным лицам-заместителю главного врача по медицинской части Сницарю А.В. заместителю главного врача по хирургической помощи Слепневу С.Ю. заместителю главного врача по терапевтической помощи Богачевой Т.Л., заместителю главного врача по анестезиологии и реаниматологии Чаусу Н.И., заместителю главного врача по медицинской части МКЦИБ “Вороновское” Карпуну Н.А., заместителю главного врача по региональному сосудистому центру Воронину А.В., заместителю главного врача по первичной медико-санитарной помощи в филиале «Амбулаторно-поликлинический центр» Ивановой И.В., в филиале «Поликлиническое отделение «Капотня»»-заведующей отделением Тепловой Е.М.

13.1. взять на строгий контроль всестороннее и своевременное рассмотрение обращений по курируемым направлениям.

13.2. обеспечить подготовку проекта ответа в срок не меньше, чем за 3 суток до окончательной даты отправки ответа если исполнитель ответа был назначен главным врачом. Если исполнитель ответа был назначен ответственным по работе с обращениями граждан - не менее чем за 24 часа до окончательной даты отправки ответа по утвержденным каналам связи в вышестоящие органы

13.3. принять исчерпывающие меры по укреплению исполнительской дисциплины, повышению ответственности за своевременностью, полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан.

13.4. при подготовке проекта ответа руководствоваться в работе с обращениями граждан требованиями государственных нормативных документов- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

13.5. проработать настоящий приказ с учетом положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» и СОП «Работа с обращениями граждан в структурных подразделениях в ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ»», утвержденных настоящим приказом Главного врача ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» с заведующими профильными отделениями.

14. Начальнику юридического отдела Соловьеву А.М. совместно с начальником отдела кадров Титкиной М.В. обеспечить формирование приказов о дисциплинарных мерах к виновным должностным лицам из числа работников больницы, при подтверждении фактов, изложенных в обращении, по итогам анализа конкретного случая.

15. Заведующим структурными подразделениями больницы, филиала АПЦ, «Поликлиническое отделение «Капотня», подразделения МКЦИБ “Вороновское”:

15.1. своевременно проводить контрольные мероприятия с предоставлением объективной и достоверной информации ответственному по работе с обращениями граждан, исполнителю ответа, куратору ответа.

15.2. ежедневно просматривать книгу жалоб и предложений в структурном подразделении, с указанием даты ознакомления, подписью и результатов рассмотрения обращения.

16. Начальнику хозяйственного отдела Якушиной Н.И. обеспечить организацию своевременной закупки стендов и др. материалов для размещения информации о порядке приема обращений граждан.

17. Главной медицинской сестре больницы Разумовой А.Н. обеспечить размещение информации на информационных стендах о порядке приема обращений граждан в приемных отделениях больницы, бюро пропусков, холлов 1 этажа лечебных корпусов, регистратуре АПЦ, филиале «Поликлиническое отделение «Капотня», МКЦИБ “Вороновское” - с указанием фамилий, имени, отчества главного врача, его заместителей по вопросам оказания медицинской помощи и их телефонов.

18. Приказ ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» от 06.07.2021 № 555 «Об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» в 2021-2022 году» считать утратившим силу.

19. Заведующему канцелярией Елизаровой Т.Г. обеспечить ознакомление под подпись с текстом настоящего приказа всех руководителей структурных подразделений больницы.

20. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего отделом ОМ и КЭР Журавлеву Н.А.

Главный врач С. В. Сметанина