

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА имени В.П. Демикова  
Департамента здравоохранения города Москвы»

П Р И К А З

«30» 12 2012 г.

№ 1854

**Об организации работы  
с обращениями, запросами граждан  
и юридических лиц в  
ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демикова 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. Демикова 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. Демикова ДЗМ» и СОП «Работа с обращениями граждан в структурных подразделениях в ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демикова ДЗМ»», утвержденных настоящим приказом Главного врача ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демикова 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. Демикова ДЗМ» от 06.07.2021 № 555 «Об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демикова 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