

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«БРЯНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА №1»**

**П Р И К А З**

№ 539/П от 15.04.2020 г.

г. Брянск

«О работе с обращениями граждан по вопросам оказания медицинской помощи в ГАУЗ «БООБ № 1»»

В соответствии Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, с письмом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения от 24.05.2013г. № 16и-523/13 «О деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по рассмотрению обращений граждан» в целях совершенствования работы по обращениям граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения «Брянская областная больница №1» и в связи произошедшими кадровыми изменениями,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение «О работе с обращениями граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения «Брянская областная больница № 1»» (Приложение 1).
2. Организовать приём граждан главным врачом и его заместителями по профилям:
  - 2.1. приём граждан по вопросам оказания медицинской помощи - главный врач Афанасьев А.В. А.И. вторник с 11.00-15.00
  - 2.2. приём граждан по вопросам оказания хирургической помощи – заместитель главного врача по хирургии Шейкин Е. О.. понедельник 11.00-15.00.
  - 2.3. приём по вопросам оказания медицинской помощи – заместитель главного врача по медицинской части Рачкова Н.Н.. ежедневно, по мере необходимости
  - 2.4. приём граждан по вопросам оказания медицинской помощи женщинам – заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Лунина Т.В. четверг 11.00 – 15.00
  - 2.5. приём граждан по вопросам экспертизы нетрудоспособности – заместитель главного врача Морозова И.Н.. ежедневно, по мере необходимости
  - 2.6. приём граждан по вопросам организации лечебного процесса – заместитель главного врача по ОМР Троицкая Т.В.: среда с 10-00 до 12-00
  - 2.7. приём граждан по вопросам работы консультативной поликлиники – заместитель главного врача Лазобко С.Д. пятница с 11.00-15.00

2.8. приём граждан по вопросам оказания медицинской помощи больным с сердечно-сосудистой патологией заместитель главного врача по сердечно-сосудистой хирургии (руководитель сосудистого Центра) Галаганов С.А. среда с 12.00 до 16.00

Заместителям главного врача по направлениям в ходе личного приёма, рассмотрение устных обращений осуществлять с фиксацией информации о принятых заявителях в журнале личного приёма (приложение №2).

3. Директору больницы Ромашину А.А. обновить информационные стенды для пациентов с информацией о порядке рассмотрения обращения граждан главным врачом и его заместителями:

4. Заместителю главного врача по поликлинической работе Лазобко С.Д. разместить на стендах информацию о наличии официального сайта и адреса электронной почты ГАУЗ «БООБ № 1», об адресах и телефонах страховых медицинских организаций, ТФОМС, графике приёма главного врача и его заместителей.

5. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан заместителя главного врача по организационно-методической работе (далее –ОМР) Троицкую Т.В. .

6. Заместителю главного врача по ОМР:

6.1. организовать работу с обращениями граждан, в соответствии с Положением «О работе с обращениями граждан в ГАУЗ «Брянская областная больница № 1»», утвержденным настоящим приказом;

6.2. .еженедельно осуществлять контроль по ведению журнала обращений граждан;

6.3. проводить ежеквартальный анализ обращений граждан с предоставлением информации главному врачу

7. Заместителям главного врача, работающим с обращениями граждан, обеспечить контроль над своевременность рассмотрения обращений граждан и направления ответов заявителям на почтовые адреса, указанные в обращении, или на адреса их электронной почты в случае поступления обращений по интернету;

8. Заведующей канцелярией Блохиной И.В.:

8.1. завести журналы регистрации входящих и исходящих обращений граждан по форме, прилагаемой к Положению «О работе с обращениями граждан в ГАУЗ «Брянская областная больница № 1»»;

8.2. обеспечить обязательную регистрацию всех обращений в письменной форме или по электронной почте в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан;

8.3. осуществлять работу по обязательной регистрации граждан в соответствии с Положением «О работе с обращениями граждан в ГАУЗ «Брянская областная больница № 1»».

9. Начальнику отдела АСУ Плodusеву А.В. обеспечить размещение на официальном сайте больницы информации об адресах и телефонах страховых медицинских организаций, ТФОМС, графике приема главного врача и его заместителей.

10 Главной медицинской сестре Титенок О.Д., в целях изучения удовлетворённости граждан оказанной медицинской помощью и

совершенствования организационных технологий оказания медицинской помощи,

– ежемесячно проводить анонимное анкетирование граждан, обратившихся за получением медицинской помощи в ГАУЗ «БОБ №1».

11. Начальнику отдела кадров Клюевой Н.В. ознакомить с данным приказом всех лиц, указанных в настоящем приказе.

12. Приказ №887 а/П от 02.10.2017 года «О работе с обращениями граждан по вопросам оказания медицинской помощи в ГАУЗ «БОБ №1» и приказ №328/П от 24.04.2020 года «О временном прекращении личного приема граждан в ГАУЗ «БОБ №1» на время борьбы с распространением коронавирусной инфекцией» - отменить.

Главный врач



А.В. Афанасьев

Исполнитель:  
Троицкая Т.В.  
Согласовано:  
Юрисконсульт:  
Жорова Л.Н..