

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное учреждение Рязанской области «Областной клинический наркологический диспансер»

П Р И К А З

«11» января 2021 года

№ 19-ОД

«О работе с обращениями граждан»

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой пациентам Государственного бюджетного учреждения Рязанской области «Областной клинический наркологический диспансер», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Рязанской области от 23.09.2014 г. N 1494 "О работе с обращениями граждан в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Рязанской области"

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан и порядок рассмотрения обращений и.о. заместителя главного врача по медицинской части Кузину Ю.В.

Ответственному лицу:

1.1. Организовать работу с обращениями граждан.

1.2. Осуществлять контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.3. Обеспечить своевременное и качественное оказание медицинской помощи обращениям граждан.

1.4. Принимать оперативные меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1.5. Проводить учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ:

1.5.1. количества и характера рассмотренных обращений;

1.5.2. количество и характера решений, принятых по обращениям граждан;

1.5.3. количества и характера судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

2. В случаях необходимости осуществлять рассмотрение обращений граждан подкомиссией Врачебной комиссии. Состав врачебной комиссии

определяется согласно приказу ГБУ РО ОКНД «Об организации деятельности Врачебной комиссии».

3. При рассмотрении обращений граждан:

3.1. Осуществлять работу с обращениями граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан».

3.2. Исключить формальный подход к рассмотрению обращений граждан.

3.3. Каждое обращение должно получить объективное и окончательное разрешение.

3.4. При рассмотрении обращений применять комплекс мер, направленных на соблюдение и защиту прав граждан в сфере охраны здоровья.

3.5. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГБУ РО ОКНД, обеспечить граждан в доступной форме исчерпывающей информацией об органе, организации, учреждении, уполномоченном на рассмотрение обращений.

4. В период отсутствия ответственного за обращения граждан ответственным за работу с обращениями граждан назначается лицо, исполняющее его обязанности.

5. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Рязанской области «Областной клинический наркологический диспансер» (ГБУ РО ОКНД) (приложение №1).

6. Уполномоченным лицам проводить прием граждан по личным вопросам осуществлять заполнение карточек личного приема граждан (приложение № 2).

7. Признать утратившим силу приказ ГБУ РО ОКНД от 09 января 2020 г. № 1/10-ОД.

8. Контроль за исполнением приказа возложить оставляю за собой.

И.о. главного врача

И.А. Золотых