Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Клинический онкологический диспансер №1»
министерства здравоохранения Краснодарского края

П Р И К А З

г. Краснодар

«9» января 2017 г. № 119/А

О повышении эффективности работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «Клинический онкологический диспансер №1»
министерства здравоохранения Краснодарского края

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 3.11.2015 N 305-ФЗ "О внесении изменения в статью 13 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28.06.2007 N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", приказа министерства здравоохранения Краснодарского края от 14.08.2015 № 4657 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края» и приказа от 22 марта 2016 N 1348 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения краснодарского края от 14 августа 2015 года N 4657 "О совершенствовании работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края"

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить график личного приема граждан главным врачом Мурашко Р.А., заместителем главного врача по медицинской части Голуб О.М., заместителем главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работ Шаровым С.В. (Приложение №1).

2.Начальнику информационно-вычислительного отдела Беда С.В. разместить график приема граждан главным врачом и заместителями главного врача на официальном сайте ГБУЗ КОД №1 и в общедоступных для пациентов местах.

3.Заведующего отделом организации медицинского обслуживания населения (в его отсутствие врача – онколога отдела организации медицинского обслуживания населения) назначить ответственным за организацию своевременной работы по рассмотрению обращений граждан, вменив ему следующие обязанности:

3.1.Ежемесячно, к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет по пунктам 1, 2, 5 (Приложение №2).

3.2.Ежеквартально, нарастающим итогом к 5 числу месяца, следующего за

отчетным периодом, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет о проведенной работе с обращениями граждан (Приложение №3).

3.3.Ежеквартально на заседаниях лечебно-контрольной подкомиссии ГБУЗ КОД № 1 анализировать поступающие обращения граждан с разработкой плана мероприятий, направленных на устранение причин возникновения заявлений и жалоб граждан.

4.Делопроизводство по обращениям граждан выделить в отдельное делопроизводство. Возложить ответственность за ведение делопроизводства по разделу работы с обращениями граждан на медицинского регистратора отдела организации медицинского обслуживания населения Корманову Е.В.

5.Главной медицинской сестре Жуковой А.А. повысить уровень воспитательной работы среди среднего и младшего медицинского персонала, активизировать деятельность Совета медицинских сестер ГБУЗ КОД № 1, обратив особое внимание на вопросы медицинской этики и деонтологии.

6.Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач Р.А. Мурашко

Согласовано:

Заместитель главного врача
по медицинской части _____ Голуб О.М.

Заместитель главного врача
по амбулаторно-поликлиническому
разделу работ _____ Шаров С.В.

Заведующий отделом организации
медицинского обслуживания
населения _____ Мостовой М.Ю.

Главная медсестра _____ Жукова А.А.

Начальник ИВО _____ Беда С.В.

Начальника юридического отдела _____ Псеунова С.А.

Ознакомлены:

Заместитель главного врача
по медицинской части _____ Голуб О.М.

Заместитель главного врача
по клинико-экспертной работе _____ Шаров С.В.

Заведующий отделом организации
медицинского обслуживания
населения _____ Мостовой М.Ю.

Главная медсестра _____ Жукова А.А.

Начальник ИВО _____ Беда С.В.

Медицинский регистратор
отдела организации медицинского
обслуживания населения _____ Корманова Е.В.

Приложение № 1 к приказу
от 09.01.2017г № 119/А

График приема граждан по личным вопросам в ГБУЗ КОД №1.

1. Мурашко Роман Алексеевич
главный врач, кандидат медицинских наук
Вторник, четверг с 16.00 до 17.00, 1 корпус, 1эт.
предварительная запись у секретаря или по тел. 233-68-18

2. Голуб Ольга Михайловна
заместитель главного врача по медицинской части
Вторник, пятница с 15.00 до 17.00, 1 корпус, 1эт., тел. 233-68-18.

3. Шаров Сергей Викторович
заместитель главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работ, кандидат медицинских наук
Среда, четверг с 15.00 до 17.00, 2 корпус, 2эт., каб. 245, тел. 233-79-39.

Главный врач Р.А. Мурашко

Приложение № 2 к приказу
от 09.01.17г. № 119/А

Ежемесячный мониторинг по работе с письмами, жалобами и заявлениями граждан в ГБУЗ КОД№1

За отчетный период: с _____ по _____		
№ п/п	Наименование	Количество
1.	Общее количество обращений граждан, всего:	
1.1.	*из них повторных обращений*	
2.	Количество, поступивших непосредственно руководству медицинских организаций	
5.	Количество обращений по причинам:	
5.1.	*неудовлетворительное оказание медицинской помощи*	
5.2.	*о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения*	
5.3.	*о льготном лекарственном обеспечении*	
5.4.	*нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками*	
5.5.	*по кадровым вопросам*	
5.6	*по экономическим и материальным вопросам*	
5.7	*благодарности*	
5.7	*прочие*	

Главный врач Р.А. Мурашко

Приложение № 3 к приказу
от 09.01.2017г № 119/А

Мониторинг по работе с письмами, жалобами и заявлениями граждан в ГБУЗ КОД№1

За отчетный период _____ квартал (полугодие, год)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Общее количество обращений граждан, всего:	
1.1.	*из них повторных обращений*	
2.	Количество, поступивших непосредственно руководству медицинской организации	
3.	Количество обоснованных жалоб	
4.	Количество жалоб в связи со смертью больных	
5.	Количество обращений по причинам:	
5.1.	*неудовлетворительное оказание медицинской помощи*	
5.2.	*о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения*	
5.3.	*о льготном лекарственном обеспечении*	
5.4	*нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками*	
5.5.	*по кадровым вопросам*	
5.6.	*по экономическим и материальным вопросам*	
5.7.	*благодарности*	
5.8.	*прочие*	
6.	Результаты рассмотрения жалоб:	
6.1.	*«разъяснено»*	
6.2.	*«не поддержано»*	
6.3.	*«поддержано»*	
7.	Количество предъявленных исков по результатам оказания медицинской помощи, всего:	
7.1.	*из них удовлетворено*	
8.	Количество предъявленных исков по трудовым спорам, всего:	
8.1.	*из них удовлетворено*	

9.	Приняты меры на местах приказами руководителей медицинских организаций, подведомственной министерству здравоохранения Краснодарского края, и руководителей органов управления и руководителей медицинских организаций, находящихся в ведомственном подчинении муниципальных образований Краснодарского края (по подтвержденным обращениям), в том числе:	
9.1.	*наложено дисциплинарных взысканий на:*	
	главных врачей	
	заведующих отделениями	
	лечащих врачей	
	средних медработников	
	прочих	
9.2.	*указано или сделано замечаний*	
9.3.	*объявлено выговоров*	
9.4.	*уволено с работы, переведено на другую работу*	
9.5.	*отстранено от работы*	
9.6.	*передано в правоохранительные органы, всего*	
	из них:	
	возбуждено уголовных дел	
	передано в суд	
9.7.	*устно предупреждено, обсуждено в коллективах*	
9.8.	*обсуждено на коллегиях, медицинских советах*	
9.9.	*снижено стимулирующих выплат*	
10.	Принято руководителями на личном приеме	

Главный врач Р.А. Мурашко