

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ  
краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Красноярская краевая офтальмологическая клиническая  
больница имени профессора П.Г. Макарова»  
(КГБУЗ «ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова»)

**ПРИКАЗ**

09.01.2023

№ 32

г. Красноярск

**О работе с обращениями граждан**

В целях реализации гражданами Российской Федерации права на обращение, закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации, на основании Федеральных законов от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 №149-ФЗ (ред. от 25.11.2017) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.01.2018), во исполнение решения коллегии министерства здравоохранения Красноярского края от 16.09.2021 «О мерах по улучшению работы с обращениями граждан по вопросам доступности и качества медицинской помощи в Красноярском крае»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2023 прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Красноярская краевая офтальмологическая клиническая больница имени профессора П.Г. Макарова» (далее – ККОКБ).

2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан в ККОКБ заведующую организационно-методическим отделом Петрову В.А.

3. Заведующим консультативно-поликлиническими отделениями Браун В.Н., Бурмистровой К.К.:

3.1. Ежедневно проводить мониторинг обращений граждан в электронном ресурсе «Платформа обратной связи» (далее - ПОС) с формированием в течение суток ответов гражданам с момента получения обращения.

3.2. Еженедельно докладывать на планерных совещаниях о результатах работы с обращениями граждан в ПОС.

3.3. Ежедневно проводить прием граждан по вопросам организации медицинской помощи в поликлинике.

4. Заведующим отделениями и структурными подразделениями ККОКБ:

4.1. Соблюдать сроки рассмотрения обращений граждан в пределах своей компетенции, предоставления объяснительных записок, в сроки, установленные руководителем, но не более 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. Незамедлительно принимать меры по решению вопросов при личном обращении граждан по вопросам доступности и качества медицинской помощи во вверенных отделениях.

4.3. Ежемесячно проводить анализ анкет пациентов по независимой оценке качества медицинской помощи в отделении.

4.4. Проводить регулярные инструктажи работников по деонтологическим аспектам, эффективному общению с пациентами и их родственниками.

5. Заведующему организационно-методическим отделом Петровой В.А.:

5.1. Ежедневно проводить мониторинг официального сайта учреждения, раздел по обращениям и сообщениям граждан.

5.2. Незамедлительно принимать меры по решению вопросов граждан, поступивших на сайт учреждения.

5.3. Обеспечить размещение наглядной информации и на сайте учреждения о порядке приема граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, телефоны руководителя учреждения, график приема граждан по личным вопросам, ответственного по работе с обращениями граждан.


6. Заместителю главного врача по медицинской части Черных Л.А.:

6.1. Проводить целевые проверки, в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также, по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в учреждении, содержащим информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан.

6.2. Обеспечить взаимодействие со страховым представителем при обращении граждан.

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.С. Максимов

Проект приказа представляет:  
Заместитель главного врача по  
медицинской части

Л.А.Черных

СОГЛАСОВАНО

Заведующий организационно-  
методическим отделом

В.А. Петрова

Заведующий консультативно-  
диагностической поликлиникой  
(детская офтальмология)

В.Н. Браун



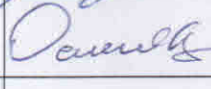
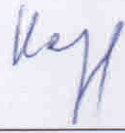








Заведующая консультативно-  
диагностической поликлиникой  
(взрослая офтальмология)



К.К. Бурмистрова

Начальник общего отдела

Н.В. Солдатова

**Лист ознакомления с приказом  
«О работе с обращениями граждан»**

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись
1	Заместитель главного врача по медицинской части	Черных Л.А.	
2	Заведующий организационно-методическим кабинетом	Петрова В.А.	
3	Заведующий отделением операционного блока (оперблок)	Осипова О.В.	
4	Заведующий отделением анестезиологии – реанимации (ОАР)	Бекасов А.В.	
5	Заведующий офтальмологическим отделением микрохирургии глаза №1 (взрослая офтальмология) круглосуточный стационар	Каданцева А.С.	
6	Заведующий офтальмологическим отделением дневного пребывания № 1 (взрослая офтальмология)	Логинов В.И.	
7	Заведующий офтальмологическим отделением дневного пребывания № 2 (взрослая офтальмология)	Гарькавенко В.В.	
8	Заведующий офтальмологическим отделением дневного пребывания (детская офтальмология)	Петрушенко О.В.	
9	Заведующий офтальмологическим отделением платных медицинских услуг	Лазаренко Н.Р.	
10	Заведующий консультативно-поликлиническим отделением (детская офтальмология)	Браун В.Н.	
11	Заведующая приемным отделением	Лудченко О.Е.	
12	Заведующая консультативно-поликлиническим отделением (взрослая офтальмология)	Бурмистрова К.К.	
13	Заведующий офтальмологическим отделением дневного пребывания стационаром (при поликлинике)	Мазарская М.В.	

14	Заведующий физиотерапевтическим отделением (ФТО)	Белецкая Т.А.	
15	Заведующий рентгеновским кабинетом	Беляева О.Е.	
16	Заведующий офтальмологическим диагностическим отделением	Ланин С.Н.	