

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**“ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА”**

**П Р И К А З**

«14» 02. 2022 г.

№ 28

г. Липецк

О работе с обращениями (сообщениями)  
граждан в ГУЗ «ЛОКИБ»

Во исполнение писем управления здравоохранения Липецкой области от 22.01.2021г. №И27/01-14/02/-160 «О работе с обращениями (сообщениями) граждан», от 01.02.2022 №И27/01-14/15/-319, а так же в целях повышения качества и своевременности оказания медицинской помощи,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и неукоснительно исполнять сроки отработки обращений (сообщений, инцидентов), не подпадающих под действие Федерального Закона от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»:

- для оперативного выявления и своевременного реагирования в системе «Медиология Инцидент» - до 24 –х часов;

- на интернет - портале «Развиваем Липецкую область вместе», в зависимости от источника:

Личный кабинет, ЕДС, Мобильное приложение, ПОС – 3 рабочих дня,

Посты инстаграм – 8 рабочих часов,

Whats App - 4 рабочих часа,

- через ресурс ЕДС в ГУЗ «ЛОКИБ» непосредственно - до 24 –х часов.

2. Утвердить ответственных лиц за обеспечение работы с обращениями граждан:

Ф.И.О.	ДОЛЖНОСТЬ	рабочий телефон	домашний (сотовый)
Ларина Светлана Юрьевна	Зам гл врача по мед части	33-43-79	8-919-164-76-97
Андреева Елена Ивановна	Зам. гл. врача по эпид вопросам	33-43-76	8-905-689-75-03
Зубкова Ирина Владимировна	Зам гл. врача по поликлинике	33-26-59	8-950-801-80-39
Филатов Юрий Геннадьевич	Зам гл врача по КЭР	33-43-59	8-904-219-60-88

Останков Игорь Георгиевич	Начальник отдела АСУ	33-43-67	8-950-803-01-79
---------------------------	----------------------	----------	-----------------

3. Ответственным лицам обеспечить:

3.1. Оперативное рассмотрение обращений граждан в установленные сроки, в соответствии с настоящим приказом.

3.2. Обеспечить надлежащее рассмотрение обращений (инцидентов) и качество подготовленных ответов, согласно рекомендуемому алгоритму (приложение 1).

4. И.о. заместителя главного врача по поликлинической работе Зубковой И.В., заведующим подразделениями: стационарными отделениями Кузнецовой Л.В., Геращенко В.И., Казначеевой Л.Н., Сафроновой Т.А., Слюсаревой Г.П., Тарасову А.А., приемным отделением Голубевой Е.И., отделением лучевой диагностики Пасечник Л.И.,

4.1. Проконтролировать размещение информации о возможных способах обращения пациентов при наличии жалоб, предложений, отзывов по вопросам организации работы ГУЗ «ЛОКИБ» в боксах, палатах, холлах в местах доступных для обозрения, придерживаться рекомендуемого алгоритма при рассмотрении обращений (инцидентов) (приложение 1).

5. Заведующему отделением АСУ Останкову И.Г.

5.1. Оперативно реагировать в системе «Медиология Инцидент», на интернет-портале «Развиваем Липецкую область вместе», Личный кабинет, ЕДС, Мобильное приложение, ПОС, Посты инстаграм, Whats App, ЕДС.

5.2. Разместить информацию о возможных способах обращения пациентов при наличии жалоб, предложений, отзывов по вопросам организации работы ГУЗ «ЛОКИБ» на официальном сайте ГУЗ «ЛОКИБ» и страницах в социальных сетях VK, Instagram, в соответствии с приложением №2 в срок до 17.02.2022г.

6. Главной медицинской сестре Власовой Е.Н. организовать прием обращений граждан в «Столе справок» на тел. 89042881842 с фиксацией входящей информации в отдельном журнале (дата, время, ФИО заявителя, контакты: адрес, тел., суть обращения, кому и когда передано на рассмотрение, результат), с оперативной последующей передачей обращения секретарю руководителя Лапенковой Л.И.

7. Секретарю руководителя Лапенковой Л.И. довести данный приказ до всех указанных ответственных лиц под роспись.

8. Контроль за исполнение приказа оставляю за собой.

Главный врач

Филатов А.Н.

**Единый алгоритм действий при ответе на обращение (вопрос, сообщение) гражданина**

1. Поздороваться (пример: «Здравствуйте!», «Добрый день!»).  
«Уважаемый...» приветствием не является).
2. Обратиться к гражданину по имени и отчеству в случае, если оно известно. Иначе - данный пункт пропускается (пример: «Светлана Ивановна, прочитав Ваш вопрос...»);
3. Поблагодарить гражданина за обращение (вопрос, сообщение), пример: «Благодарим Вас за обращение!», «Спасибо за неравнодушие к этому вопросу!», «Благодарим Вас за бдительность!»;
4. Признать важность обращения (вопроса, сообщения) для органа власти, пример: «Приятно, что вы неравнодушны к ситуации», «Спасибо, что поднимаете этот вопрос», «Мы работаем над решением этой проблемы»;
5. Ответить коротко и по существу обращения (вопроса, сообщения), возможно с учетом информации, предоставленной соисполнителем:
  - 5.1. важная информация содержится в начале ответа;
  - 5.2. приложить фотоматериал/ копии подтверждающих документов о проделанных работах;
  - 5.3. дать конкретные рекомендации, указания, предложения, а не перечислять права гражданина;
  - 5.4. обоснования мер (ссылки на НПА, законодательство) необходимо перенести в конец ответа;
  - 5.5. если требуется планирование, то дается первичный ответ с разъяснениями по каким причинам принять меры в настоящее время невозможно, обязательно указываются итоговые сроки принятия мер/решения;
  - 5.6. если рассмотрение обращения (вопроса, сообщения) находится вне компетенции ИОГВ/ОМСУ, то необходимо переадресовать в другое ведомство (например: федеральное, правоохранительные органы), при этом указав причину переадресации, наименование ведомства/организации, адрес, контактный телефон либо адрес официального сайта.
6. Указать данные исполнителя, подготовившего ответ (ФИО, должность, телефон с кодом населенного пункта).

## **УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!**

### **При наличии жалоб и предложений по организации работы медицинской организации и повышению качества предоставляемой медицинской помощи**

- Вам некачественно оказали медицинскую помощь либо услугу?**
- У Вас остались нерешенные вопросы?**
- Вы желаете внести предложение по улучшению работы медицинской организации?**

### **Это можно сделать любым удобным для Вас способом:**

- 1) Оставить отзыв в книге жалоб и предложений, которая размещена на первом сестринском посту каждого отделения стационара.**
- 2) Оставить обращение в ящике жалоб и предложений в холле «Стола справок».**
- 3) Написать обращение на официальной странице медицинской организации в социальных сетях:  
- в VK: <https://vk.com/guzlokib>  
- Instagram: <https://instagram.com/lipinfekcionka>**
- 4) Обратиться к заместителю главного врача по медицинской части Лариной Светлана Юрьевне по тел 334379, к главному врачу Филатову А.Н. по тел 334367, а также оставить свое обращение и контактный телефон в «Столе справок» по тел. 89042881842.**

**Ваше мнение важно для нас!**

