

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №11»
(ГБУ РО «ГКБ №11»)**

390037, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 26/17



Тел. 41-40-22 факс 90-10-84
e-mail: gkb11rzn@yandex.ru

ПРИКАЗ

**«О порядке рассмотрения обращений
граждан в ГБУ РО «ГКБ №11»**

№ 432 от « 15 » 09 2025 г.

В целях повышения качества оказания населению медицинской помощи, проведения анализа информации о доступности и удовлетворенности населения оказываемой в ГБУ РО «ГКБ №11» амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи, во исполнение Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны Российских граждан в Российской Федерации», Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 07.07.2025) "О защите прав потребителей", Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ, Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них", Приказа Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", Приказа Министерства здравоохранения Рязанской области от 08.09.2025 г. №1558 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Рязанской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений (заявлений и жалоб) граждан, поступающих в ГБУ РО «ГКБ №11» приложение № 1.
2. Руководителям структурных подразделений ГБУ РО «ГКБ №11» организовать работу с обращениями граждан в соответствии с утвержденным порядком.
3. Назначить ответственным лицом за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по медицинской части Трунину Т.П.
4. Заместителям главного врача по профилям, заведующим стационарами:
 - 4.1. Обеспечить обязательное рассмотрение всех обращений граждан по оказанию медицинской помощи в сроки, предусмотренные законодательством;
 - 4.2. Вести личный прием по обращениям граждан в установленное время.
5. Создать комиссию по рассмотрению письменных обращений (заявлений и жалоб) граждан в составе:
Председатель - Трунина Т.П., заместитель главного врача по медицинской части;
Члены комиссии:
 - Селявина О.Н., заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи;
 - Панфилова М.С., заместитель главного врача по организационно-методической работе;
 - Селина А.В., зав. клинико-экспертным отделом;

- Фокичева Н.Н., заведующий педиатрическим стационаром;
- Жиборев А.Б., заведующий хирургическим стационаром;
- Межерауп О.И., юриконсульт;
- секретарь – Сакардина Г.С., делопроизводитель;

Комиссии по рассмотрению письменных обращений (заявлений и жалоб) граждан не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, проводить анализ информации о качестве и доступности оказываемой медицинской помощи в ГБУ РО «ГКБ №11», в том числе, анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан; количество и характер решений, принятых по обращениям граждан; количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

Сакардиной Г.С., делопроизводителю - продолжить делопроизводство по письменным обращениям (заявлений и жалоб) граждан в ГБУ РО «ГКБ №11»;

Действие Приказа №204-П от 12.11.2015 г. прекратить.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

Главный врач



Р.В. Васин