

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОРОНЕЖСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 10»**

ПРИКАЗ

18.04.2016г.

№ 01-03/129 _____

г. Воронеж

**О повышении эффективности работы
с обращениями граждан**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и повышения ее эффективности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Руководителям структурных подразделений:
 - 1.1. Усилить личный контроль за организацией работы с обращениями граждан;
 - 1.2. Обеспечить доступность должностных лиц для приема граждан с целью своевременного рассмотрения вопросов.
 - 1.3. Разместить информацию о дежурном администраторе на видовых местах всех структурных подразделений.
 - 1.4. Принять меры по укреплению исполнительской дисциплины, повышению ответственности, неуклонному соблюдению правил этики и деонтологии персоналом подведомственных учреждений;
 - 1.5. Обеспечить объективное проведение служебного расследования по каждому случаю обращения с участием заявителя;
 - 1.6. Своевременно давать качественный письменный ответ с соблюдением установленных сроков в Департамент здравоохранения за подписью главного врача или лица, исполняющего его обязанности;
 - 1.7. Проводить систематический анализ причин жалоб и обращений граждан и принимать меры по их устранению;

- 1.8. Уделять особое внимание лечебно-диагностической и информационной работе среди льготного контингента населения;
- 1.9. Предоставлять копии обращений граждан и ответов на них в организационно-методический отдел;
 2. Заведующей организационно-методическим отделом Доценко Е.И.:
 - 2.1. Осуществлять учет и регистрацию обращений граждан по БУЗ ВО «ВГП № 10» с ведением журнала установленной формы;
 - 2.2. Обеспечить ежеквартальный свод и анализ обращений и жалоб граждан по БУЗ ВО «ВГП № 10»;
 - 2.3. Внести в повестку дня заседания медсовета вопросы эффективной работы с обращениями граждан (во втором полугодии 2016г.).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач БУЗ ВО «Воронежская
городская поликлиника № 10»

Е.Н. Копылов