

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ОГБУЗ Галичская окружная больница

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ОГБУЗ Галичская окружная больница.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан .

2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления:

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

Заявление просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц. либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ОГБУЗ Галичская окружная больница, должностных лиц, либо критика деятельности ОГБУЗ Галичская окружная больница и должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно--распорядительные, административно- хозяйственные функции в ОГБУЗ Галичская окружная больница.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращаться в ОГБУЗ Галичская окружная больница с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОГБУЗ Галичская окружная больница или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению граждан

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование

организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления в приемной главного врача. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан», либо путем внесения обращения в «Книгу отзывов и предложений», которая находится в справочной регистратуры.

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

7. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

8. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

9. Личный прием граждан

Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле Поликлиники. (Приложение № 2).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ Галичская окружная больница, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему

следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Приложение № 1

Контактные данные по приёму граждан ОГБУЗ Галичская окружная больница

Почтовый адрес:		157202, Костромская область, г. Галич, ул. Фестивальная, дом 1
Забродин Николай Александрович	Главный врач	тел. (49437) 2-26-94, 8-910-195-14-09
Официальный сайт		www.galich-hospital.ru
Телефон «горячей линии»		(49437) 7-14-43
Электронная почта		galich@lpu.dzo-kostroma.ru
График приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами – среда с 9-30 до 11-30.		

Приложение № 2

Перечень страховых медицинских организаций, с которыми ОГБУЗ Галичская окружная больница заключен договор на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию:

1. Филиал ООО «Капитал МС» Костромской области

Официальный сайт	www.kapmed.ru
Адрес Филиала	156000, г. Кострома, проспект Текстильщиков, д. 33
ФИО директора Филиала	Пушков Михаил Александрович
Телефон	8(4942)470181
Горячая линия	8 800 100 81 02 Круглосуточно
Адрес электронной почты	oms.kostroma@kapmed.ru
Годы осуществления деятельности в сфере ОМС	2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

2. Филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»» в Костромской области

Официальный сайт	www.sogaz-med.ru
Адрес филиала	156013, г. Кострома, ул. Ленина, д. 20, офис 201
ФИО директора Филиала	Щеголева Наталья Аркадьевна
Телефон	8 (4942) 49-62-53 (доб. 044-4017) (4942) 62-42-51
Горячая линия	8 800 100 07 02
Адрес электронной почты	kostroma@sogaz-med.ru
Годы осуществления деятельности в сфере ОМС	2019, 2020, 2021, 2022

3. Филиал ЗАО «Макс-М» в г. Костроме

Официальный сайт	www.makcm.ru
Адрес Филиала	156013, г. Кострома, ул. Ленина, д. 5
И.о. Директора филиала	Лысова Светлана Станиславовна
Телефон	8(4942) 49-40-16
Горячая линия	8 800 33 60 03
Адрес электронной почты	mmkostroma@makc.ru
Годы осуществления деятельности в сфере ОМС	2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

Адреса и контактные телефоны вышестоящих и контролирующих организаций**Департамент здравоохранения Костромской области**

156029, г. Кострома, ул. Свердлова, д.129

И.о. директора департамента Гири́н Николай Владимирович

Тел./факс: (4942) 31-14-69

Горячая линия **8 (4942) 31-09-12**Сайт ДЗО **<https://dzo44.ru/>**E-mail: **dzo@adm44.ru**

Режим работы: понедельник - пятница, с 9 до 18 обед с 13.00 до 14.00

Прием граждан осуществляется с пн-пт с 9.00 до 18.00, среда - неприемный день (49 каб.)

Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Костромской области

г. Кострома, пр-т Мира, д.1/2, пом. № 2

Руководитель Дриго Анжелика Евгеньевна

Тел. 8 (4942) 42-15-00

Горячая линия: **8 (4942) 42-15-00**Сайт **<https://44reg.roszdravnadzor.gov.ru/>**E-mail: **info@reg44.roszdravnadzor.gov.ru**

Понедельник - четверг: с 08:30 час до 17:30 час. Пятница: с 08:30 час до 16:30 час.

Обед пн-чт с 13.00 час. до 13.45 час., пт с 13.00 час. до 14.00 час.

Суббота и воскресенье и праздничные дни - выходные дни.

Прием граждан осуществляется по предварительной записи при непосредственном посещении или по телефону - (84942) 42-15-00.

Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Костромской области

Сокращенное название: Управление Роспотребнадзора по Костромской области

156005, г. Кострома, Петровский бульвар, д. 5

Руководитель Кокоулин Александр Анатольевич

Телефон: (4942) 42-69-49 Факс: (4942) 42-69-49

Горячая линия: **8 (4942) 42-34-01**Сайт: **<http://44.rospotrebnadzor.ru/>**E-mail: **central@44.rospotrebnadzor.ru**

Время работы: 08:00-17:00 Перерыв 12:00-13:00

Выходные дни: Суббота, Воскресенье.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Костромской области в Галичском районе

157201, Костромская область, город Галич, улица Семашко, дом 13

Начальник Волкова Александра Михайловна

Тел. 8(49437)-2-15-03

Горячая линия: **8 (49437) 2-15-03**Сайт: **<http://44.rospotrebnadzor.ru/>**E-mail: **galich@44.rospotrebnadzor.ru****Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Костромской области**

156013, г. Кострома, Ленина ул., д.20, оф. 300

Директор Николаев Владимир Евгеньевич

тел. (4942) 31-59-09 31-59-09 (факс)

Горячая линия: **8-800-234-46-86**Сайт: **<http://oms44.ru/>**E-mail: **info@tfomsko.ru**

График работы: с 8:30 до 17:30, перерыв с 12:30 до 13:30.

Галичский филиал фонда обязательного медицинского страхования Костромской области

157200, г. Галич, ул. Клары Цеткин, д.23

Директор: Акимова Юлия Анатольевна

тел. (49437) 21-511

Горячая линия: **8-800-234-46-86**

Сайт: **<http://oms44.ru/o-fonde/organizatsionnaya-struktura-i-kontaktnye-dannye/filialy>**

Е-mail: **galich@oms44.ru**