## ПОЛОЖЕНИЕ

## о порядке рассмотрении 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 .

1. **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 opган, 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 нрав 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.

1. **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 содержаться 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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. **Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:**

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

1. **Сроки рассмотрения письменных и устных обращений** г**раждан**

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.

1. **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](http://www.rgs-oms.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](mailto: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](http://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](mailto:Svetankov.Aleksandr@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](http://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](mailto:mmkostroma@makc.ru) |
| Годы осуществления деятельности в сфере ОМС | 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 |

Приложение № 3

**Адреса и контактные телефоны вышестоящих и контролирующих организаций**

**Департамент здравоохранения Костромской области**

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

И.о. директора департамента   Гирин 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**](mailto: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:  [**i**](http://info@reg44.roszdravnadzor.ru/)**nfo@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, Петрковский бульвар, д. 5

РуководительКокоулин Александр Анатольевич

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

Горячая линия:   **8 (4942) 42-34-01**Сайт**:** [**http://44.rospotrebnadzor.ru/**](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/**](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**](mailto: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**  
E-mail:  [**galich@oms44.ru**](mailto:galich@oms44.ru)