**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрении обращений граждан
в ОГБУЗ Чухломская ЦРБ**

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 Чухломская ЦРБ, далее ОГБУЗ Чухломская ЦРБ

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 ОГБУЗ Чухломская ЦРБ:

*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 Чухломская ЦРБ, должностных лиц, либо критика деятельности ОГБУЗ Чухломская ЦРБ 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 Чухломская ЦРБ

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 Чухломская ЦРБ 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 Чухломская ЦРБ 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.

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.

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 1).

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 Чухломская ЦРБ, 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*

**РУКОВОДСТВО ДЗКО**

Адрес: г. Кострома, ул. Свердлова д.129

Режим работы: пн-пт с 09:00 до 18:00ч. обед с 13:00 до 14:00

эл.п. dzo@kostroma.gov.ru

8 (4942) 31-09-12 – телефон доверия ;

**8(4942)31-58-68 – горячая линия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ДОЛЖНОСТЬ | Ф.И.О. | ТЕЛЕФОН |
| Директор департамента | Гирин Николай Владимирович | 8 (4942) 31-14-69 |
| Первый заместитель директора департамента | Мавренкова Анна Николаевна | 8 (4942) 31-73-91 |
| Заместитель директора департамента по лечебно-профилактической помощи | Демидович Надежда Анатольевна | 8 (4942) 31-73-02 |
| Заместитель директора департамента по лекарственному обеспечению | Цикунов Алексей Юрьевич | 8 (4942) 31-70-22 |

**РУКОВОДСТВО**

**ОГБУЗ ЧУХЛОМСКАЯ ЦРБ**

Адрес: 157130 Костромская область, г. Чухлома, ул. Калинина д.64

Режим работы: пн-пт. С 08:00 до 17:00ч. обед с 13:00 до 14:00ч.

Эл. Почта: chuhlomacrb@dzo.kostroma.gov.ru

**Тел. горячей линии 849441 2-11-16**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***ДОЛЖНОСТЬ*** | ***Ф.И.О.*** | ***ТЕЛЕФОН*** |
| Главный врач | Одинцов Андрей Алексеевич | 849441 2-11-16 |
| Начальник информационно-аналитического отдела | Галюзина Елена Владимировна | 849441 2-29-52 |
| Бухгалтерия | Гл.бух. Соколова Екатерина Владимировна | 849441 2-18-46 |

**Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Костромской области**

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

**Режим работы:** *с8:30 до 17:30, перерыв с 12:30 до 13:30*

**Тел./факс:** 8(4942)31-59-09;

**Контакт-центр:** 8-800-234-46-86

E-mail: info@tfomsko.ru; Веб-сайт: www.oms44.ru

**Электронная почта:** general@ffoms.gov.ru

**Руководство:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Директор | Николаев Владимир Евгеньевич | (4942) 31-59-09 |
| Первый заместитель директора | Чичерин Алексей Николаевич | (4942)31-18-77 |
| Заместитель директора по финансово-экономической деятельности | Громова Ольга Владимировна | (4942) 55-70-75 |
| Заместитель директора по ОМС | Троицкая Валентина Сергеевна | (4942) 55-75-85 |

**Телефон горячей линии: 8 800 234-46-86**

(ежедневно с 00:00 до 19:00 по московскому времени)

**Галичский филиал фонда обязательного медицинского страхования Костромской области**

**Адрес:** г. Галич, ул. Клары Цеткин д.23 тел.: 849437 2-15-11

**Директор:** Акимова Юлия Анатольевна

**Горячая линия: 8 (4942) 31-59-09**

E-mail: galich@oms44.ru

**Территориальный орган Росздравнадзора по Костромской области**

**Адрес:** г. Кострома, пр-т Мира, д. ½ помещение №2 (второй этаж)

**Время работы:**

пн - чт: 8:30 - 17:30, пт 8:30 до 16:30

обед пн-чт с 13.00 час. до 13.45 час.,

пт с 13.00 час. до 14.00 час.

приём граждан: пн. 14:00 - 17:00, ср. 9:00 - 12:00

сб - вс: выходные дни

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

Адрес: г. Кострома, пр-т Мира, д.1/2, помещение №2 (второй этаж).

 **Руководитель:** - Дриго Анжелика Евгеньевна

 Тел.: 8 (4942) 39-90-00

 E-mail: info@reg44.roszdravnadzor.gov.ru

**Горячая линия: 8 (4942) 39-90-00**

**Информация о страховых компаниях**

**Филиал ООО «Капитал МС» Костромской области**

Официальный сайт www.kapmed.ru

Адрес Филиала 156000, г. Кострома, ул. Подлипаева, д. 1

ФИО директора Филиала Пушков Михаил Александрович

Телефон 8(4942)41-74-01 доб 1

**Горячая линия: 8 800 100 81 02**

**Костромская область 8(4942)48-03-03 Круглосуточно**

Адрес электронной почты oms.kostroma@kapmed.ru

**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 Щеглова Наталья Аркадьевна

Телефон: 8 (4942) 63-43-97 (доб. 1001)

**Горячая линия 8 800 100 07 02**

Адрес электронной почты kostroma@sogaz-med.ru

**Филиал ЗАО «Макс-М» в г. Костроме**

Официальный сайт www.makcm.ru

Адрес Филиала 156013, г. Кострома, ул. Ленина, д. 5

ФИО директора филиала Лысова Светлана Станиславовна

Телефон 8(4942) 49-40-16

**Горячая линия 8 800 33 60 03**

Адрес электронной почты mmkostroma@makc.ru