

# ПОРЯДОК

## приема и рассмотрения обращений граждан

Прием обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», регулирующим порядок и сроки рассмотрения обращений, Порядком приема и рассмотрения обращений граждан и организаций в ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2».

### **ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» принимает для рассмотрения следующие виды обращений граждан:**

- Вопросы о видах, условиях и сроках оказания медицинской помощи; правилах госпитализации в дневной стационар ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2»; порядке записи на прием к врачу или исследование; и другие вопросы, входящие в компетенцию ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2».
- Жалобы, претензии на качество оказания медицинской помощи.
- Отзывы и предложения о работе отдельных сотрудников ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2», подразделений и учреждения в целом.
- Благодарности сотруднику(кам) ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2»: врачу, медицинской сестре, прочему медицинскому и немедицинскому персоналу.

### **Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных в ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2».**

1. Официальный сайт ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2».

2. В электронном или письменном виде принимаются к рассмотрению обращения граждан с вопросами о видах, условиях и сроках оказания медицинской помощи; правилах госпитализации в ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2»; порядке записи на прием к врачу или исследование; и другие вопросы, входящие в компетенцию ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2».

3. Отзывы и предложения граждан о работе отдельных сотрудников ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2», структурных подразделений и учреждения в целом принимаются в письменном виде. Оставить отзыв и/или предложение граждане могут в Книге отзывов и предложений, которая находится в регистратуре и должна быть немедленно предоставлена гражданину по его требованию.

4. В электронном или письменном виде принимаются благодарности пациентов врачу, медицинской сестре, прочему медицинскому и немедицинскому персоналу.

5. Перед отправкой электронного обращения необходимо корректно заполнить пункты анкеты.

6. Обращения, направленные в ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» (в письменном виде лично после регистрации в приемной главного врача или в электронном виде через официальный сайт учреждения), поступают на рассмотрение главному врачу (заместителям главного врача). Гражданин вправе приложить к обращению (жалобе, претензии) необходимые документы и материалы (копии этих материалов и документов), подтверждающие достоверность изложенной в обращении (жалобе, претензии) информации.

7. ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе обращения (жалобы, претензии), а также, по необходимости, содержание обращения (жалобы, претензии).

8. Информация о персональных данных авторов обращений (жалоб, претензий), направленных в ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2», хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

9. Обращения не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10. Ответ автору обращения (жалобы, претензии) предоставляется в письменной форме лично (о чем заявитель предварительно уведомляется по указанному в обращении контактному телефону или адресу электронной почты) или почтовым отправлением (письмом почты России с уведомлением о вручении) по указанному в обращении (жалобе) почтовому адресу.

11. На обращения (жалобы, претензии), поступившие с неполной, неточной или неправильно указанной информацией о заявителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), даты рождения, контактного телефона и адреса обратной связи ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

12. Обращения в обязательном порядке регистрируются у секретаря в приемной главного врача в часы личного приема граждан главным врачом: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00час. до 16.00час.

13. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2», по существу не рассматривается, о чем в течение 3 дней со дня регистрации уведомляется гражданин, направивший обращение, с одновременной рекомендацией направить обращение в учреждение (организацию), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

14. Обращение гражданина, поступившее в ОГАУЗ «Больница скорой медицинской помощи № 2» в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.