ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрении обращений граждан  
в ОГБУЗ «Островская районная 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 «Островская районная больница», далее ОГБУЗ «Островская РБ».

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 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 «Островская РБ», должностных лиц, либо критика деятельности ОГБУЗ «Островская РБ» 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 организационно­распорядительные, административно- хозяйственные функции в ОГБУЗ «Островская РБ».

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 «Островская РБ» 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 «Островская РБ» 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 «Островская РБ», 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 приему граждан ОГБУЗ «Островская РБ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Цветков Павел Юрьевич | Главный врач | 8 (49438) 27557 |
| Официальный сайт |  | http://ostrovcrb.dzo44.ru |
| Электронная почта |  | ostrovcrb@lpu.dzo-kostroma.ru |
| График приема граждан:  Главный врач - ЧЕТВЕРГ: с 13-00 до 16-00  Прием граждан по личным вопросам (заместитель главного врача по медицинской части ОГБУЗ «Островская РБ» С.А. Таланова) - СРЕДА с 10:00 до 12:00 | | |

Телефоны горячих линий:

СОГАЗ 8-800-100-80-05;

Капитал 8-800-350-64-08;

МАКС 8-800-505-56-03;

ТФОМС 8-800-234-46-86.

Приложение № 2

[**44003 - Филиал ООО "Капитал Медицинское Страхование" в Костромской области**](http://oms44.ru/strakhovye-meditsinskie-organizatsii/85-smo44003)

21.03.2011



|  |  |
| --- | --- |
| **Официальный сайт** | [www.kapmed.ru](http://www.rgs-oms.ru/) |
| **Реестровый номер Филиала** | 44003 |
| **КПП Филиала** | 440143001 |
| **Наименование Филиала (полное) в соответствии с ЕГРЮЛ** | ФИЛИАЛ ООО "КАПИТАЛ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ" В КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ |
| **Наименование Филиала (полное) в соответствии с Положением о Филиале** | Филиал ООО "Капитал Медицинское Страхование" в Костромской области |
| **Наименование Филиала (краткое)** | Филиал ООО "Капитал МС" в Костромской области |
| **Адрес Филиала** | 156000, г. Кострома, проспект Текстильщиков, д. 33 |
| **ФИО директора Филиала** | Пушков Михаил Александрович |
| **Телефон руководителя Филиала** | 8(4942)480303 |
| **Адрес электронной почты Филиала** | [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 |
| **Телефон горячей линии** | 8-800-350-64-08 |

**Информация о головной организации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование СМО (полное) в соответствии с ЕГРЮЛ** | ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КАПИТАЛ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ" |
| **Наименование СМО (полное) в соответствии с Уставом** | Общество с ограниченной ответственностью "Капитал Медицинское Страхование" |
| **Наименование СМО (краткое)** | ООО "Капитал МС" |
| **Адрес СМО** | 115184, г. Москва, ул. Большая Татарская, д. 13, стр. 19 |
| **ФИО Генерального директора СМО** | Гришина Надежда Ивановна |
| **Телефон руководителя СМО** | 8(495)2878125 |
| **Факс руководителя СМО** | 8(495)2878126 |
| **Адрес электронной почты** | [oms@kapmed.ru](mailto:oms@kapmed.ru) |
| **Сведения о лицензии** | ОС № 3676-01 от 16.11.2018, бессрочная |
| **Численность застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации на дату подачи уведомления** | 241574 |
|  |  |

[**44011 - Филиал Акционерного общества "Медицинская акционерная страховая компания" в г. Костроме**](http://oms44.ru/strakhovye-meditsinskie-organizatsii/83-smo44011)

21.03.2011



|  |  |
| --- | --- |
| **Официальный сайт** | [www.makcm.ru](http://www.makcm.ru) |
| **Реестровый номер СМО** | 44011 |
| **КПП СМО** | 440143001 |
| **Наименование Филиала (полное) в соответствии с ЕГРЮЛ** | ФИЛИАЛ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА "МЕДИЦИНСКАЯ АКЦИОНЕРНАЯ СТРАХОВАНИЯ КОМПАНИЯ" В ГОРОДЕ КОСТРОМЕ |
| **Наименование Филиала (полное) в соответствии с Положением о Филиале** | Филиал Акционерного общества "Медицинская акционерная страховая компания" в городе Костроме |
| **Наименование Филиала (краткое)** | Филиал АО "МАКС-М" в г. Костроме |
| **Адрес Филиала** | 156013, г. Кострома, ул. Ленина, д. 52 |
| **ФИО директора Филиала** | Лысова Светлана Станиславовна |
| **Телефон руководителя Филиала** | 8(4942)494016 |
| **Факс руководителя Филиала** | 8(4942)494018 |
| **Адрес электронной почты Филиала** | [mmkostroma@makc.ru](mailto:mmkostroma@makc.ru) |
| **Годы осуществления деятельности в сфере ОМС** | 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021,2022 |
| **Телефон горячей линии** | 8-800-505-56-03 |

**Информация о головной организации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование СМО (полное) в соответствии с ЕГРЮЛ** | АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МЕДИЦИНСКАЯ АКЦИОНЕРНАЯ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ" |
| **Наименование СМО (полное) в соответствии с Уставом** | Акционерное общество "Медицинская акционерная страховая компания" |
| **Наименование СМО (краткое)** | АО "МАКС-М" |
| **Адрес СМО** | 115184, г. Москва, ул. М. Ордынка, д. 50 |
| **ФИО Генерального директора СМО** | Мартьянова Надежда Васильевна |
| **Телефон руководителя СМО** | 8(495)2760010 |
| **Факс руководителя СМО** | 8(495)9511901 |
| **Адрес электронной почты** | [kulikova@makc.ru](mailto:kulikova@makc.ru) |
| **Сведения о лицензии** | ОС № 2226 - 01 от 23.01.2017, бессрочная |
| **Численность застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации на дату подачи уведомления** | 175 097 |
|  |  |

[**44013 - Костромской филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-МЕД"**](http://oms44.ru/strakhovye-meditsinskie-organizatsii/1792-smo44013)

03.07.2018



|  |  |
| --- | --- |
| **Официальный сайт** | [www.sogaz-med.ru](http://www.sogaz-med.ru) |
| **Реестровый номер СМО** | 44013 |
| **КПП Филиала** | 440143002 |
| **Наименование Филиала (полное) в соответствии с ЕГРЮЛ** | КОСТРОМСКОЙ ФИЛИАЛ АО "СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ "СОГАЗ-МЕД" |
| **Наименование Филиала (полное) в соответствии с Положением о Филиале** | Костромской филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед" |
| **Наименование Филиала (краткое) в соответствии с ЕГРЮЛ** | отсутствует |
| **Место нахождения и адрес филиала в соответствии с ЕГРЮЛ** | 156013, ОБЛАСТЬ КОСТРОМСКАЯ, ГОРОД КОСТРОМА, УЛИЦА ЛЕНИНА, ДОМ 20 |
| **ФИО директора Филиала** | Щеголева Наталья Аркадьевна |
| **Телефон руководителя  Филиала** | 8 (4942) 49-62-53 (доб. 044-4017) |
| **Факс руководителя Филиала** | 8 (4942) 49-62-54 |
| **Адрес электронной почты Филиала** | kostroma[@sogaz-med.ru](mailto:Svetankov.Aleksandr@sogaz-med.ru) |
| **Дата включения страховой медицинской организации в реестр страховых медицинских организаций** | 27.06.2019 |
| **Годы осуществления деятельности в сфере ОМС** | 2019, 2020, 2021,2022 |
| **Телефон горячей линии** | 8-800-100-80-05 |

**Информация о головной организации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование СМО (полное) в соответствии с ЕГРЮЛ** | АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ "СОГАЗ-МЕД" |
| **Наименование СМО (полное) в соответствии с Уставом** | Акционерное общество "Страховая компания "СОГАЗ-Мед" |
| **Наименование СМО (краткое)** | АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед" |
| **Адрес СМО** | 107045, город Москва, переулок Уланский, дом 26, помещение 3.01 |
| **ФИО Генерального директора СМО** | Толстов Дмитрий Валерьевич |
| **Телефон руководителя СМО** | +7 (495) 225-23-10 |
| **Факс руководителя СМО** | +7 (495) 225-23-10 |
| **Адрес электронной почты** | [toe@sogaz-med.ru](mailto:toe@sogaz-med.ru) |
| **Сведения о лицензии** | ОС № 3230-01 от 28.02.2019, бессрочная |
| **Численность застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации на дату подачи уведомления** | 218454 |

Приложение № 3

Адреса и контактные телефоны вышестоящих и контролирующих организаций

   
Департамент здравоохранения Костромской области

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

Тел./факс: (4942) 31-14-69

Режим работы: понедельник - пятница, с 9 до 18

обед с 13.00 до 14.00

E-mail: [dzo@adm44.ru](mailto:dzo@adm44.ru)

Информация о приеме граждан:

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

Прием документов на санаторно-курортное лечение: пн, вт, чт с 10.00 до 13.00

телефон: 45-76-03

Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Костромской области работает:

Понедельник: с 08:30 час до 17:30 час.

Вторник: с 08:30 час до 17:30 час.

Среда: с 08:30 час до 17:30 час.

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.

Приём граждан:

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).

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

Сокращенное название: Управление Роспотребнадзора по Костромской области

Адрес: 156005, г. Кострома, Петрковский бульвар, д. 5

Телефон:  (4942) 42-69-49

Факс:  (4942) 42-69-49

Электронная почта E-mail: [Электронная почта](http://44.rospotrebnadzor.ru/pochta.htm).

Сайт: <http://44.rospotrebnadzor.ru/>

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Костромской области

 156013, г. Кострома, Ленина ул., д.20, оф. 300  
 (4942) 31-59-09  
 31-59-09 (факс)  
 [info@tfomsko.ru](mailto:info@tfomsko.ru)  
 [Директор](http://oms44.ru/o-fonde/organizatsionnaya-struktura-i-kontaktnye-dannye/direktor): Николаев Владимир Евгеньевич  
 График работы: с 8:30 до 17:30, перерыв с 12:30 до 13:30.

Галичский филиал фонда обязательного медицинского страхования Костромской области  
 Директор: Акимова Юлия Анатольевна  
 157200, г. Галич, ул. Клары Цеткин, д.23  
 (49437) 21-511  
 [galich@oms44.ru](mailto:galich@oms44.ru)

Телефоны горячих линий:

СОГАЗ 8-800-100-80-05;

Капитал 8-800-350-64-08;

МАКС 8-800-505-56-03;

ТФОМС 8-800-234-46-86.