УТВЕРЖДАЮ

Главный врач /О.А. Бахирева/

\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

**Порядок работы с обращениями граждан**

1.Обращения, заявления, жалобы, другие материалы и документы направляются в Приемную главного врача ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2» по адресу: 601280, Владимирская область, Суздальский район, пос. Содышка, ул. Прибольничная, д. 2.

2. В электронном виде заявления, жалобы, другие материалы и документы направляются в Приемную на адрес электронной почты больницы (E-mail: vopb4@mail.ru).

3. Осуществление личного приема граждан, представителей юридически лиц, общественных организаций и индивидуальных предпринимателей осуществляется по следующему графику:

- вторник с 10-00 до 12-00

при наличии возможности гражданин может быть принят главным врачом в другое время по предварительному согласованию.

4. Граждане, обратившиеся на личный прием, оформляются в «Журнале приема граждан главным врачом по личным вопросам».

5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

6. Содержание устного обращения гражданина фиксируется в «Журнале приема граждан главным врачом по личным вопросам».

7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, а также в случае наличия такой возможности, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях гражданину может быть предложено оформить письменное заявление, на которое дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

8. Письменные обращения гражданина по вопросам качества оказания медицинской помощи, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в течение 10 дней в порядке, установленном п.1, ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Иные вопросы подлежат рассмотрению в течение 30 дней в порядке, установленном п.1, ст.12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ

9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение содержащихся в обращении вопросов не входит в компетенцию ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №2», гражданину даются разъяснения, куда ему следует обратиться для решения вопросов по существу.

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

11. Обращения граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи направленные почтой, электронной почтой и др., а также зарегистрированные в «Книге отзывов, жалоб и предложений» подлежат рассмотрению в течение 10 дней с момента поступления в медицинскую организацию в порядке, установленном п.1, ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Иные вопросы подлежат рассмотрению в течение 30 дней в порядке, установленном п.1, ст.12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ

12. Обращения граждан, переадресованные из других организаций (ДЗАВО, прокуратура, управление Росздравнадзора и т.д.), подлежат регистрации и рассмотрению в сроки, установленные действующим законодательством, либо в сроки, определенные направившей организацией.

13. В случае необходимости обращения гражданин по вопросам, связанным с организацией и оказанием медицинской помощи гражданам рассматриваются «Врачебной комиссией (ВК) по рассмотрению обращений, заявлений, жалоб и других материалов заявителей» с оформлением протокола комиссионного рассмотрения.