


УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ОГБУЗ «Центр  
общественного здоровья и  
медицинской профилактики»

 И.А. Палий  
« 16 » сентября 2020 г.

**Регламент работы с обращениями граждан  
руководителя (исполняющего обязанности руководителя)  
ОГБУЗ «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики»**

Регламент разработан в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 "Об основах охраны здоровья граждан в РФ", ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ", в целях обеспечения в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области единого порядка рассмотрения обращения граждан личный прием граждан осуществляет:

Главный врач

**Палий Ирина Анатольевна**

дни/часы приема **понедельник с 17:00 до 19:30**

адрес: ул. Бакунина, 26, каб. № 305

тел: **(3822) 65-01-66**

Работа с телефонными обращениями граждан по номеру регистратуры (3822) 65-02-16 ежедневно с 9:00 до 17:30, кроме выходных и праздничных дней. Ответственный – методист Горкунова Ольга Михайловна.

1. Обращения (предложение, заявление, жалоба) граждан рассматривают в письменной, устной форме или в форме электронного документа.

2. На письменные обращения или обращение в форме электронного документа предоставляется письменный ответ (при наличии почтового адреса). Письменное обращение считается принятым, если в течение 3-х дней зарегистрировано за входящим номером в канцелярии Учреждения.

3. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, не требующих проведения медико-страховой экспертизы и разбора в других инстанциях – не позднее 15 дней. В случае необходимости дополнительной проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося лица.

4. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано, указаны его фамилия, имя, отчество, данные о месте жительства, работы или учебы (законного представителя, содержать наименование и адрес организации, куда подается обращение, изложение существа обращения, дату

составления). Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

5. Руководитель, осуществляющий прием граждан, фиксирует обращение в журнале регистратора (приложение 1 к распоряжению ДЗТО от 16.01.2017 № 10), заполняет карточку личного приема гражданина (приложение 2 к распоряжению ДЗТО от 16.01.2017). Ежемесячно до 20-го числа сдает заведующему отделом по общим вопросам карточки личного приема за 1-15 числа текущего месяца, 5-го – оставшиеся карточки за 16-30 числа предыдущего месяца, с целью составления отчета по работе с обращениями граждан (приложение 3 к распоряжению ДЗТО от 16.01.2017 № 10).

**Контролирующая организация:**

Департамент здравоохранения Томской области

Адрес: 634041, город Томск, ул. Кирова, 41

Телефон: 7 (3822) 51-30-57 приемная