

## **Регламент работы с обращениями граждан в МСЧ АО «ПО «УОМЗ»**

Регламент разработан в соответствии с ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;  
ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;  
Приказа ТФОМС № 194 от 23.07.2008 «О введении положения «Обеспечение и защита граждан в системе ОМС на территории СО».

1. Обращения (предложение, заявление, жалоба) граждан рассматриваются в письменной, устной форме или форме электронного документа. На письменные обращения предоставляется письменный ответ, при наличии обратного адреса.

Письменное обращение считается принятым, если в трехдневный срок зарегистрировано за входящим номером у делопроизводителя. (каб. 203 - приемная)

2. Обращения, не требующие проведения медико-страховой экспертизы и разбора в других инстанциях, рассматриваются, не позднее 15 дней, со дня их регистрации. Случаи, требующие привлечения сторонних экспертов, - 30 дней со дня регистрации.

В случае необходимости дополнительной проверки срок рассмотрения может быть продлен, с уведомлением обратившегося лица.

3. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано (указаны фамилия, имя, отчество, данные о месте работы, учебы, места жительства, наименование и адрес организации, куда подается обращение, изложение сути обращения и дату составления обращения).

**Обращение, не содержащее этих сведений, считается анонимным и рассмотрению не подлежит.**

### **Личный прием граждан осуществляют:**

- Главный врач Зайкова Татьяна Вячеславовна

часы приема посетителей по личным вопросам – каб 203, четверг с 14:00-15:00, тел 229-80-53

- Заместитель главного врача Салмина Валентина Николаевна

часы приема: понедельник, среда, пятница с 10 до 11. каб 203 – приемная.

- Заведующая терапевтическим отделением Горелова Вера Михайловна

часы приема: вторник, четверг с 10 до 11. каб. 218.

- Работа с телефонными обращениями Косолапова Екатерина Геннадиевна 229-86-18

Ежедневно с 9:30-16:00 кроме выходных и праздничных дней.

Почта медико-санитарной части msch@uomz.ru