

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

Обращения пациентов рассматриваются уполномоченными сотрудниками Поликлиники по принадлежности в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. При необходимости срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней.

**Обращения поступают в Поликлинику следующими способами:**

- в устной форме,
- в письменной форме,
- почтой по адресу: ул. Комсомольская, 32, Орёл, Орловская область, 302001,
- в электронном виде через портал Госуслуги,
- в электронном виде через официальную электронную почту Поликлиники **oo\_buz\_pol3@orel-region.ru**

Обращения, полученные в письменной форме нарочно, по почте и через официальную электронную почту Поликлиники, регистрируются секретарём в специальном журнале.

В случае необходимости получения пояснения по вопросам организации первичной медико-санитарной помощи или качеству оказания медицинской помощи, пациент (законный представитель) имеет право обратиться устно к заведующей отделением, к заместителю главного врача, к Главному врачу.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан в ходе личного приёма. В случаях, требующих уточнения обстоятельств изложенного события, обращение может быть зарегистрировано в установленном порядке и направлено для рассмотрения и подготовки ответа.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством РФ.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пациент в своём письменном обращении указывает наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, ФИО, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. При наличии, в качестве подтверждения своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу или на электронную почту, указанному в обращении.

Ответы на обращения, поступившие в электронном виде через портал Госуслуги, направляются в установленном порядке.

**Приём пациентов сотрудниками администрации (секретариат) Поликлиники осуществляется с понедельника по пятницу: 8:00 - 17:00, суббота и воскресенье – выходной день. Время обеденного перерыва: с 13:00 по 14:00.**

**Приём пациентов должностными лицами поликлиники осуществляется по предварительной записи в специальном журнале и в установленные дни и часы приёма. Предварительная запись осуществляется по телефону поликлиники 54-31-84 или при личном обращении пациента к секретарю.**