

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Граждане имеют право обращаться к руководству учреждения лично (график приема граждан содержится в разделе «информация для пациентов»), а также направлять письменные обращения.

Какие нормативные документы регулируют порядок работы с обращениями граждан:

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Как направить письменное обращение?

Вы можете направить свое обращение одним из следующих способов:

- по почте: 660064, Красноярск, ул. Королева, 3а
- по электронной почте mail@gdp2krsk.ru
- в разделе «Отзывы пациентов» на официальном сайте учреждения

Что должно быть указано в письменном обращении?

- Кому Вы направляете обращение (главный врач, заместитель главного врача по медицинской части)
- Ваши фамилия, имя, отчество
- Адрес, на который будет выслан ответ на Ваше обращение (почтовый или электронный)
- Номер Вашего контактного телефона
- Текст обращения с изложением сути Вашего заявления, предложения или жалобы
- Ваше согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Личная подпись
- Дата
- К письму Вы можете приложить необходимые документы (копии) в подтверждение своих доводов.

Как долго ждать ответа?

Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает три срока при работе с обращениями:

- 3 дня, в течение которых обращение должно быть зарегистрировано после его поступления в государственный орган (ч. 2 ст. 8);
- 7 дней после регистрации, в течение которых обращение должно быть переадресовано по компетенции (ч. 3 ст. 8);
- 30 дней со дня регистрации, в течение которых обращение должно быть рассмотрено и гражданину дан ответ (ч. 1 ст. 12).

ВНИМАНИЕ!

Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, и если в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью руководителя о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.