



Российская Федерация  
Белгородская область

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от « 12 » сентября 2016 г.

№ 1007

**О телефоне «горячей линии»  
по вопросам доступности и качества  
бесплатной медицинской помощи**

В соответствии с пунктом 3 подпункта «в» перечня поручений Президента РФ от 7 сентября 2015 года № Пр-2335 в целях обеспечения бесперебойного функционирования телефона «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить регламент работы телефона «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи (далее – телефон «горячей линии») (прилагается).

2. Назначить Филатову Наталью Николаевну – старшего инспектора отдела организации медицинской помощи управления организации медицинской помощи и развития здравоохранения департамента здравоохранения и социальной защиты населения области ответственным специалистом, осуществляющим прием, регистрацию, обработку и контроль за сообщениями, поступающими по телефону «горячей линии» (далее – ответственный специалист).

3. Работу телефона «горячей линии» организовать по номеру телефона 23-56-31.

4. Ответственному специалисту организовать бесперебойную работу телефона «горячей линии».

5. Заместителю начальника управления – начальнику отдела организации медицинской помощи управления организации медицинской помощи и развития здравоохранения департамента здравоохранения и социальной защиты населения области Щибрик Е.В. назначать лицо, ответственное за бесперебойную работу телефона «горячей линии» в соответствии с внутренним распределением должностных обязанностей на период временного отсутствия ответственного специалиста.

6. Контроль за исполнением приказа **оставляю за собой.**

**Первый заместитель  
начальника департамента**



**Л.Крылова**

**Приложение к приказу  
департамента здравоохранения и  
социальной защиты населения  
области**

от 12.09.2016 № 1007

**РЕГЛАМЕНТ  
работы телефона «горячей линии» по вопросам доступности и качества  
бесплатной медицинской помощи**

1. Настоящий регламент определяет порядок работы телефона «горячей линии», установленного в департаменте здравоохранения и социальной защиты населения области.

2. Сообщения, поступающие на телефон «горячей линии» в рабочее время, принимает ответственный специалист лично по следующему графику: в рабочее время с 9.00 до 18.00 часов с обеденным перерывом 13.00-14.00.

3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона «горячей линии» телефонный аппарат оборудуется автоответчиком. Фиксация звонков по телефону «горячей линии» при помощи записи на автоответчик осуществляется в нерабочее время, в выходные и праздничные дни. Время приема одного сообщения в режиме автоответчика – до 5 минут.

4. После поступления обращения на автоответчик ответственный специалист связывается с заявителем при наличии в сообщении телефона для связи.

5. При ответе на телефонные звонки ответственный специалист обязан:

- сообщить позвонившему о том, что телефон «горячей линии» работает исключительно по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;

- по просьбе гражданина сообщить фамилию, имя, отчество и место работы;

- в вежливой форме информировать (консультировать) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;

- не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефон;

- в случаях, если обращение гражданина не содержит вопросов о доступности и качестве медицинской помощи, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении вопросов.

6. Учету и регистрации подлежат все поступившие по телефону «горячей линии» сообщения по вопросам доступности и качества медицинской помощи.

7. Регистрация осуществляется в день поступления сообщения в журнале телефона «горячей линии» где указываются:

- дата регистрации, фамилия и инициалы специалиста, принявшего сообщение;

- фамилия, имя, отчество (или инициалы) гражданина, представителя юридического лица или указание на анонимность сообщения;

- номер телефона, адрес проживания гражданина, место нахождения юридического лица;

- содержание обращения;

- результаты принятия и рассмотрения сообщения (какие приняты меры).

8. В случае если изложенные в сообщении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на сообщение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

9. При невозможности оперативно решить вопросы, указанные в сообщении или по просьбе гражданина, обратившегося по телефону «горячей линии», сообщение переводится в письменный вид ответственным специалистом, передается на регистрацию в отдел организационно-контрольной работы и делопроизводства управления организационно-контрольной и кадровой работы департамента здравоохранения и социальной защиты населения области и рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. В случае поступления по телефону «горячей линии» сообщения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, специалист вправе отказать в регистрации сообщения.

11. Ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, ответственным специалистом проводится анализ поступивших по телефону «горячей линии» сообщений.

**Начальник отдела организационно-  
контрольной работы и делопроизводства  
управления организационно-контрольной  
и кадровой работы департамента  
здравоохранения и социальной защиты  
населения Белгородской области**



**Е.Глазунова**