



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Государственное бюджетное учреждение

Республики Саха (Якутия)

«ЯКУТСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И БОРЬБЕ СО СПИД»

---

---

Приказ №

г.Якутск

« » \_\_\_\_\_ 2016г.

**Об организации работы круглосуточной «горячей линии»**

**в ГБУ РС(Я) «Центр СПИД»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение Указа Главы РС(Я) от 22.08.2016 г. № 1371 «О мерах по улучшению медицинского обслуживания и совершенствованию качества медицинской помощи в Республике Саха (Якутия)» и в целях улучшения организации медицинской помощи населению Республики Саха (Якутия):

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственными лицами за организацию работы круглосуточной «горячей линии» в ГБУ РС(Я) «Центр СПИД»
  - заместителя главного врача Петрову Надежду Ивановну.
  - заведующую отделом клинической эпидемиологии Шахнович Галину Федоровну
2. Утвердить:
  - 2.1. Порядок организации работы круглосуточной «горячей линии» (Приложение №1)
  - 2.2. График дежурств приема вызова на «горячую линию» (приложение №2)
  - 2.3. Журнал регистрации вызовов круглосуточной «горячей линии» ГБУ РС(Я) «Центр СПИД»
3. Заведующему отделом профилактики Кононову Е.А.:
  - обеспечить размещение Порядка организации работы «горячей линии» и информацию о работе «горячей линии» на официальном сайте организации, информационных стендах.
  - в срок до 28 числа каждого месяца (нарастающим итогом) направлять отчет о работе «горячей линии» на электронный адрес МЗ РС(Я)
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.А.Кожевников

## **Порядок организации работы круглосуточной «горячей линии» в ГБУ РС(Я) «Центр СПИД»**

### **1. Общие положения.**

1. Сведения о работе круглосуточной «горячей линии» медицинской организации (далее –» горячая линия») размещаются на официальном сайте, информационных стендах и других доступных местах медицинской организации.
2. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединение граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться на «горячую линию».
3. Дежурный по «горячей линии» (далее-Дежурный)- лицо, отвечающее за прием вызовы на «горячую линию».
4. В случае поступления вопросов на «горячую линию», решение которых не входят в компетенцию медицинской организации, Дежурный обязан направить Заявителя в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение вопроса (сообщить контрактный номер и иную подробную информацию).
5. Действия Дежурного при вызове на «горячую линию», в котором содержатся:
  - сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, вызов подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенции;
  - при нецензурных либо оскорбительных выражениях, угрозе жизни, здоровью, имуществу, а также членам его семьи, Дежурный вправе оставить вызов без ответа и сообщить гражданину о недопустимости злоупотреблению его правом.

### **2. Сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших на «горячую линию»**

Все поступившие вызовы регистрируются в журнале регистрации вызовов круглосуточной «горячей линии» медицинской организации ( далее-журнал)

Незамедлительно. Рекомендуемая форма журнала прилагается к настоящему порядку (Приложение №1)

Решения по заявлениям и жалобам граждан принимаются в срок до 10 рабочих дней. Заявление и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно.

Переадресация вызова (см.п.4) осуществляется незамедлительно.

### **3.Последовательность работы «горячей линии»**

1. Дежурный принимает вызов, представляется (называет ФИО, должность)

регистрирует вызов в журнале.

2. Дежурный передает информацию о поступившем звонке на «горячую линию» руководителю структурного подразделения медицинской организации, в компетенцию которого входит решение вопроса, поступившего на «горячую линию». Дежурный записывает в журнал ФИО Исполнителя, которому передан вопрос.

3. По окончании рассмотрения обращения Исполнитель передает информацию Дежурному для извещения Заявителю.

4. Дежурный направляет ответ заявителю в письменном виде или по телефону, после чего ставит отметку об исполнении (дата исполнения вызова)

5. При поступлении вызова на «горячую линию», решение которого не входит в компетенцию медицинской организации, дежурный действует согласно п.4.

6. В конце Дежурный смены подписывает журнал у руководителя медицинской организации.

#### **4 Подготовка аналитической информации о проделанной работе.**

Целью подготовки отчетов является анализ обращений граждан по вопросам, касающимся деятельности медицинской организации, в том числе выявление недостатков организации медицинской организации и предложения по повышению качества медицинского обслуживания населения Республики Саха (Якутия).

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

*График дежурств лиц отвечающих за прием вызова на «горячую линию»*

День недели	Ответственный дежурный
Понедельник	Петрова Н.И.
Вторник	Еремеева М.Д.
Среда	Шахнович Г.Ф.
Четверг	Терехова М.В.
Пятница	Кононов Е.А.
Суббота	
Воскресенье	Кожевников А.А.