

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**П Р И К А З**

30.10.2015

№ 910

*О Регламенте работы «Горячей линии»  
по вопросам качества оказания медицинской  
помощи департамента здравоохранения  
администрации Владимирской области*

В целях оперативного реагирования на нарушения действующего законодательства Российской Федерации и Владимирской области при оказании гражданам медицинской помощи государственными учреждениями здравоохранения Владимирской области, а также для повышения качества предоставляемых услуг и культуры обслуживания населения и в целях установления порядка работы с устными обращениями граждан, поступающими на «Горячую линию» департамента здравоохранения  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент работы «Горячей линии» по вопросам качества оказания медицинской помощи департамента здравоохранения администрации Владимирской области (далее – Регламент) согласно приложению.

2. Заместителям директора, начальникам отделов департамента здравоохранения организовать работу с устными обращениями граждан, поступающими на «Горячую линию» по вопросам качества оказания медицинской помощи департамента здравоохранения в соответствии с утвержденным Регламентом.

3. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Владимирской области:

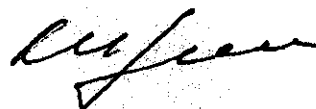
3.1. Принять к руководству и исполнению Регламент, утвержденный настоящим приказом.

3.2. Назначить ответственных лиц по учреждению для решения вопросов по обращениям, поступившим на «горячую линию», информацию

об ответственных лицах представить в ГБУЗ ОТ ВО «Медицинский информационно-аналитический центр».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

 А.В.Кирюхин

Регламент работы «Горячей линии» по вопросам качества оказания  
медицинской помощи департамента здравоохранения администрации  
Владимирской области

I. Общие положения

1.1. Регламент работы «Горячей линии» по вопросам качества оказания медицинской помощи департамента здравоохранения администрации Владимирской области (далее-департамент здравоохранения) разработан в целях установления порядка работы с устными обращениями граждан, поступающими на «Горячую линию» по вопросам качества оказания медицинской помощи департамента здравоохранения по телефонам: 8-800-200-82-33 и 77-86-40 (далее – «Горячая линия»).

1.2. «Горячая линия» департамента здравоохранения - канал связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на нарушения действующего законодательства Российской Федерации и Владимирской области при оказании им медицинской помощи государственными учреждениями здравоохранения Владимирской области (далее – учреждения здравоохранения, а также для повышения качества предоставляемых услуг и культуры обслуживания населения.

1.3. Основными задачами «Горячей линии» являются:

- обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения обращений граждан, поступающих на «Горячую линию»;
- обработка и направление сообщений в структурные подразделения департамента здравоохранения и в учреждения здравоохранения для рассмотрения и принятия мер;
- анализ обращений граждан, поступающих на «Горячую линию»;

1.4. Рабочее место специалиста «Горячей линии» организовано в государственном бюджетном учреждении здравоохранения особого типа «Медицинский информационно-аналитический центр».

1.5. Поступающие звонки принимаются круглосуточно. Ежедневно, с 8.30 до 17.30, кроме субботы и воскресенья звонки принимаются оператором. В период с 17.30 до 08.30 телефон «Горячей линии» функционирует в автоматическом режиме, оснащенный функциями автоответчика и записи поступающих сообщений.

1.6. При ответе на телефонные звонки оператор обязан:

- назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- сообщить гражданину, что конфиденциальность переданных им сведений гарантируется;
- предложить гражданину назвать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона для связи;

- предложить гражданину изложить суть вопроса;
  - предупредить гражданина о том, что ведется аудиозапись разговора.
- 1.7. Анонимные обращения не рассматриваются.

1.8. Примерный текст сообщения, который должен в автоматическом режиме воспроизводиться при соединении с абонентом: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону «Горячей линии» департамента здравоохранения. Пожалуйста, назовите свои фамилию, имя, отчество, контактный телефон. Для направления Вам ответа по существу Вашей информации сообщите почтовый адрес. Конфиденциальность Вашего сообщения гарантируется. Передайте Ваше сообщение, которое по возможности не должно превышать пяти минут. Обращаем Ваше внимание на то, что статьей 306 Уголовного кодекса Российской Федерации предусмотрена уголовная ответственность за заведомо ложный донос о совершении преступления».

1.9. Время приема одного обращения в режиме автоответчика - до 5 минут.

1.10. Каждый поступающий звонок фиксируется в журнале по установленной форме.

1.11. Все обращения граждан, поступившие на «Горячую линию», записываются и хранятся на электронном носителе 1 месяц.

## II. Порядок работы с устными обращениями граждан, поступающими на «Горячую линию»

2.1. Рассмотрение устных обращений граждан, поступающих на «Горячую линию», осуществляется в следующем порядке:

2.1.1. Обращения фиксируются в журнале по форме, указанной в приложении № 1 к настоящему Регламенту

2.1.2. В течение часа оператор «Горячей линии» оформляет обращение на бумажном носителе по форме, установленной в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

2.1.3. Обращения, принятые в период с 17.30 до 08.30 прослушиваются оператором «Горячей линии» не позднее следующего рабочего дня, оформляются на бумажном носителе по установленной форме.

2.1.4. Прошедшие регистрацию обращение, оформленное на бумажном носителе, в течение суток передается посредством Vip Net связи руководителю государственного учреждения здравоохранения.

2.1.4. При невозможности решения вопроса в оперативном порядке руководителем учреждения здравоохранения, обращения направляются в общий отдел департамента здравоохранения, а затем передаются заместителю директора департамента здравоохранения, ответственному за работу с обращениями граждан, для подготовки поручений, после чего направляются исполнителю в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

2.1.5. Переданная информация рассматривается руководителем государственного учреждения здравоохранения или исполнителем в

департаменте здравоохранения в течение 1 - 2 дней, затем направляется оператору «Горячей линии» с указанием принятых мер.

2.1.6. Оператор «Горячей линии» в течение 1 - 2 рабочих дней связывается с заявителями по телефону, сообщает информацию, полученную от исполнителя.

### III. Исполнение и контроль исполнения устных обращений граждан

3.1. Исполнение и контроль исполнения устных обращений граждан осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Регламентом.

3.2. Еженедельно оператор «Горячей линии» подводит итог работы за неделю с целью анализа вопросов качества оказания медицинской помощи заявителям. В журнале регистрации делается отметка о дате исполнения обращения.

3.3. В последний календарный день месяца подводится итог работы за месяц с целью анализа поступивших обращений и их результатов решения, подсчитывается количество звонков, поступивших на «Горячую линию».



Карточка регистрации устного обращения, поступившего на  
«Горячую линию»

№ п/п	
Дата приема жалобы/сообщения	
ФИО заявителя	
Телефон/ адрес заявителя	
Учреждение здравоохранения	
Жалоба:	
ФИО принявшего жалобу	
Направление жалобы (УЗ, дата, время)	
Ответ учреждения здравоохранения	