



УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

27.09.2023

№ 1528

г. Липецк

Об организации работы телефонов «горячих линий»
в управлении здравоохранения Липецкой области

В целях своевременного и полного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, совершенствования системы и структуры управления здравоохранения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности в сфере здравоохранения Липецкой области в соответствии с Положением работы телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности в сфере здравоохранения Липецкой области (приложение).

2. Отделу материально-технического обеспечения управления обеспечить поддержание телефонов «горячих линий» в технически исправном состоянии.

3. Назначить начальника отдела жалоб и обращений граждан управления ответственным должностным лицом, обеспечивающим бесперебойную работу телефонов «горячих линий» управления.

4. Ответственному должностному лицу организовать:

1) прием, учет и хранение устных обращений от граждан и юридических лиц, поступивших по телефонам «горячих линий» в управлении здравоохранения Липецкой области (далее - управление);

2) организовать размещение информации о функционировании и режиме работы телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности в сфере здравоохранения Липецкой области на официальном портале управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), на информационных стендах в здании управления и в социальных сетях.

5. Начальникам отделов управления ознакомить с настоящим приказом всех сотрудников возглавляемых отделов.

6. Руководителям подведомственных управлению организаций организовать:

1) работу телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности возглавляемой организации;

2) разработку Положения о работе телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности возглавляемой организации, его утверждение приказом по организации, ознакомление всех сотрудников;

3) размещение информации о функционировании и режиме работы телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности возглавляемой организации на официальном сайте, странице портала управления в сети Интернет, информационных стендах, в социальных сетях.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности
начальника управления

О.А. Таскина

Толмачева Татьяна Алексеевна
8 (4742) 25-75-02

Приложение
к приказу управления здравоохранения
Липецкой области
«Об организации работы телефонов
«горячих линий» в управлении
здравоохранения Липецкой области»

Положение
о работе телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц
по вопросам деятельности в сфере здравоохранения Липецкой области

Раздел I. Общие положения

1. Настоящее Положение о работе телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности в сфере здравоохранения Липецкой области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об управлении здравоохранения Липецкой области, утвержденным распоряжением Правительства Липецкой области от 1 февраля 2023 года № 72-р.

2. Положение определяет организацию работы телефонов «горячих линий» для приема устных обращений граждан и юридических лиц по вопросам деятельности в сфере здравоохранения Липецкой области.

Раздел II. Порядок работы телефонов «горячих линий»

3. Прием устных обращений граждан и юридических лиц на телефоны «горячих линий» в управлении здравоохранения Липецкой области (далее - управление) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 10:00 до 16:00 часов, с учетом перерыва на обед с 13:00 до 13:48 часов.

4. Устные обращения на телефоны «горячих линий» управления оформляются на бланке по образцу, согласно приложению 1 к Положению (далее - бланк).

5. У заявителя уточняются данные для оформления бланка. В случае отказа заявителя от сообщения своих персональных данных звонок считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

6. По телефонам «горячих линий» управления осуществляются консультации и разъяснения действующего законодательства в сфере здравоохранения, порядка обращения по компетенции, в том числе в правоохранительные органы, органы прокуратуры или суды, предоставляется контактная информация подведомственных организаций.

7. Информация по вопросам сферы здравоохранения, поступившая на телефоны «горячих линий» управления, в течение одного рабочего дня направляется уполномоченным сотрудникам отделов управления, подведомственных организаций в соответствии с компетенцией для принятия решений с указанием срока рассмотрения устного обращения.

8. Срок рассмотрения устного обращения на телефоны «горячих линий» не может превышать двух рабочих дней. В случае необходимости проведения дополнительных проверочных мероприятий (запросы, выездные проверки, консилиумы, создание врачебных комиссии) срок рассмотрения устного обращения составляет 30 дней. При этом заявитель о сроке рассмотрения уведомляется исполнителем по устному обращению по телефону.

9. Уполномоченные сотрудники отделов управления, подведомственных организаций, исполнители обязаны:

1) соблюдать конфиденциальность полученной по телефонам «горячих линий» управления информации;

2) в течение установленного в бланке срока сообщить о принятых мерах по обращениям, поступившим на телефоны «горячих линий» управления, заявителю (пациенту) и в отдел жалоб и обращений граждан управления, лицу, направившему устное обращение посредством связи, с помощью которой им было передано обращение.

9. По итогам каждого квартала отделом жалоб и обращений граждан управления заместителю начальника управления, курирующему работу отдела жалоб и обращений граждан управления, представляются результаты анализа устных обращений по вопросам сферы здравоохранения и информация о результатах (принятых мерах), оформленные по образцу согласно приложению 2 к Положению.

Раздел III. Правила служебного поведения дежурного сотрудника «горячей линии» управления при ведении телефонного разговора

10. Перед принятием сообщения по вопросу сферы здравоохранения дежурный на «горячей линии» сотрудник должен представиться: «Здравствуйте, меня зовут ...! «горячая линия» управления здравоохранения Липецкой области».

11. Информация заявителю излагается устно в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит дежурному сотруднику. Рекомендуется избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации как управления, так и дежурного сотрудника, принявшего обращение.

12. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Обозначается срок, в течение которого гражданин получит разъяснения по телефону. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, дежурному сотруднику рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

13. Письменные ответы на устные обращения не предоставляются, даже если заявителем выражается такая просьба (требование). Заявителю разъясняется возможность оформления письменного обращения, в том числе в форме электронного документа, на которое в установленный действующим законодательством Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан срок будет предоставлен письменный ответ.

Приложение 1
к Положению о работе телефонов «горячих линий»
для приема сообщений граждан и юридических лиц
по вопросам деятельности управления
здравоохранения Липецкой области

Устное обращение

от ___ / ___ / 20 ___

Тематика

_____ (заполняется по образцу после оформления обращения)

Заявитель _____

Пациент _____ дата рождения _____

Адрес _____

Контактный телефон _____

Медицинская организация _____

Предмет обращения

Результат рассмотрения:

Направлено по компетенции, связь с автором и сообщение о результате в УЗО в срок до –

« ___ » _____ 20__ г. обязательны!

ФИО сотрудника, которому направлено обращение: _____

Приложение 2
к Положению о работе телефонов «горячих линий»
для приема сообщений граждан и юридических лиц
по вопросам деятельности управления
здравоохранения Липецкой области

Результаты
анализа устных обращений по вопросам сферы здравоохранения
и информация о принятых по ним мерах
за _____ 20__ г.

№	Тема обращения	Количество обращений	Результат (принятые меры)