

Телефоны и электронный адрес «Горячей линии»

(в соответствии с приказом министерства здравоохранения Амурской области от 14.01.16г. № 20 «О работе «горячей линии» в медицинских организациях Амурской области»)

- ✓ На центральной базе (г. Благовещенск) - телефон – 8(4162) 53-81-28, с 08.00 до 19.00.
 - ✓ В филиале ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный - 8(4162)5-86-00.
 - ✓ В нерабочие праздничные и выходные дни - 89622854502 - заместитель главного врача по медицинской части Базанов Евгений Константинович (дополнительный)
- **Электронный адрес, по которому граждане могут подать обращение - AOKVD@amurzdrav.ru**

ИНСТРУКЦИЯ
по приему, регистрации и разрешению устных сообщений,
поступивших на телефон «горячей линии»

II. Порядок приема, регистрации и разрешения сообщений.

1. Ответственный исполнитель:

1.1. Назначается из числа сотрудников административного аппарата подведомственной медицинской организации.

1.2. Подчиняется руководителю медицинской организации или лицу его замещающему, и в своих действиях руководствуется настоящей инструкцией и другими нормативными правовыми актами федерального и регионального значения.

1.3. Отвечает за достоверность принимаемой и предоставляемой информации, за своевременность и достоверность докладов руководителю медицинской организации или лицу, его замещающему.

1.4. Осуществляет прием и регистрацию сообщений, поступивших на телефон «горячая линия» непрерывно в течение рабочего времени, регламентированного должностной инструкцией.

2. Ответственный исполнитель в конце рабочего дня обеспечивает функционирование работы телефона «горячей линии» в режиме автоответчика с последующим мониторингом (прием, регистрация и разрешение) обращений поступивших на телефон «горячей линии» во внерабочее время в установленном настоящим приказом порядке.

3. Регистрация сообщений осуществляется в Журнале учета устных сообщений по утвержденной настоящим приказом форме (приложение 2 к настоящему приказу).

4. В Журнале учета устных сообщений отражаются следующие сведения:

- порядковый номер, присвоенный зарегистрированному сообщению;
- дата, время и форма поступления сообщения;
- данные о сотруднике, принявшем сообщение;
- данные о заявителе;
- краткое содержание сообщения;
- данные о руководителе, которому доложено о сообщении
- данные о заместителе главного врача, поручившем проверку сообщения;
- данные о сотруднике, которому поручена проверка сообщения, его подпись,
- дата и время получения;
- срок, в который рассмотрено сообщение.

5. После регистрации сообщения распечатываются ответственным исполнителем на бумажном носителе, и представляются для разрешения

руководителю медицинской организации (или лицу его замещающему) или **уполномоченному должностному лицу**, по существу принятого сообщения:

5.1. Дата и время поступления сообщения.

5.2. Фамилия, имя и отчество заявителя.

5.3. Адрес места жительства (пребывания), номер телефона заявителя.

5.4. Суть сообщения.

5.5. На принятом и зарегистрированном сообщении ответственный исполнитель в обязательном порядке указывает дату и время его получения, свои должность, инициалы, фамилию и заверяет эти сведения своей подписью.

6. Руководитель медицинской организации (или лицо его замещающее) или уполномоченное должностное лицо принимает меры по разрешению сообщения и информирования заявителей о результатах.

7. Срок разрешения сообщений исчисляется с момента их регистрации с учетом требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Информация о решениях по сообщениям в течение 24-х часов с момента их принятия направляется заявителю. При этом заявителю разъясняется его право обжаловать данное решение и порядок его обжалования.

9. После принятия решений по сообщениям информация передается ответственному исполнителю для внесения сведений в соответствующие графы Журнала учета сообщений.

10. Ответственный исполнитель ежемесячно до 01 числа следующего за отчетным месяца осуществляет свод информации по приему, регистрации и разрешению устных сообщений и предоставляет ее руководителю медицинской организации по форме, утвержденной приложением 3 к настоящему приказу.

11. На период нерабочих праздничных и выходных дней приказом руководителя медицинской организации для приема, регистрации и разрешения сообщений, поступивших на телефон «горячая линия» (далее - Приказ), из числа сотрудников подведомственной медицинской организации назначается **ответственный дежурный исполнитель**. Приказом утверждается отдельный график дежурств и указывается номер телефона «горячей линии».

12. В выходные и нерабочие праздничные дни в качестве телефона «горячей линии» запрещается использовать телефоны структурных подразделений подведомственной медицинской организации, оказывающих неотложную и экстренную медицинскую помощь (скорая медицинская помощь, приемно-диагностическое и профильные отделения стационаров и т.п.).

13. В выходные и нерабочие праздничные дни ответственный дежурный исполнитель заступает на дежурство в соответствии с графиком, утвержденным Приказом, и осуществляет прием, регистрацию и разрешение сообщений в период рабочего времени. В конце рабочего времени обеспечивает функционирование работы телефона «горячей линии» в режиме автоответчика с последующим мониторингом (учет, регистрация и разрешение) обращений, поступивших на телефон «горячей линии» во внерабочее время, в установленном настоящим приказом порядке.

14. Ответственность за соблюдением требований настоящей инструкции возлагается на руководителя государственной медицинской организации.

Сведения о руководстве
ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер»

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Телефон
1.	Главный врач	Платонов Александр Владимирович	Раб. тел. 53-80-89, Тел. (факс) 52-84-83 Сот. 89622841878
2.	Заместитель главного врача по медицинской части	Базанов Евгений Константинович	Раб. тел. 53-80-98 Сот. 89622854502
3.	Заведующая поликлиникой	Попова Наталья Ивановна	Раб. тел. 52-81-51
4.	Руководитель филиала ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный	Левин Михаил Михайлович	Раб. тел. 8(4162) 5-86-00 Сот. 89143979570 E.mail: kvd-svob@mail.ru

**Организации, контролирующие деятельность
ГБУЗ АО «Амурский областной кожно-венерологический диспансер»**

1. Министерство здравоохранения Амурской области
675023, г. Благовещенск, ул. Ленина, 135
Тел. 8(4162) 200-765, 8(4162) 200769.
2. Управление Росздравнадзора по Амурской области
675000, г. Благовещенск, ул. Мухина, 31
Тел. 8(4162) 53-21-01.
3. Управление Роспотребнадзора по Амурской области
675002, г. Благовещенск, ул. Первомайская, 30
Тел. 8(4162) 20-20-20.
4. Прокуратура Амурской области
675005, г. Благовещенск, ул. Пионерская, 37
Тел. 8(4162) 77-50-05.
5. Благовещенский городской суд Амурской области
675000, г. Благовещенск, ул. Краснофлотская, 137
Тел. 8(4162) 59-39-95, 8(4162) 51-83-15.