

## **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) 52-84-83, круглосуточно.**
  - ✓ **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](mailto: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, утвер-

жденным 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.