УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ»

от 11.04.2016 г. № 161а

**Порядок организации работы**

**круглосуточной «горячей линии» в ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ»**

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, объединения 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 вызова 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 контактный номер и иную подробную информацию).

Дежурный обязан сообщить контактную информацию Заявителя и суть обращения сотрудникам соответствующего органа или организации для рассмотрения и ответа заявителю в порядке компетенции.

5. Действия Дежурного при вызове на «горячую линию», в котором содержатся:

- сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, вызов подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- 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 злоупотребления 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. Форма журнала прилагается к настоящему порядку (Приложение № 1).

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

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

**Последовательность работы «горячей линии»**

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

2. Дежурный передает информацию о поступившем вызове 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 окончанию 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.

7. В конце дежурной смены Дежурный подписывает журнал у руководства 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 помощи и предложения по повышению качества медицинского обслуживания населения Республики Бурятия.

Рекомендуемая форма отчета прилагается к настоящему порядку (Приложение № 2).

Приложение № 1 к порядку

организации работы

«горячей линии»

**Журнал регистрации вызовов круглосуточной «Горячей линии» медицинской организации** \*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер вызова | Дата поступления вызова/ Дата исполнения (направление ответа заявителю) | Информация о заявителе  (ФИО, номер контактного телефона, пр. информация) | Краткое содержание поступившего вызова с указанием вида обращения (жалоба, предложение или консультативный вопрос). | ФИО Исполнителя | Принятые меры | ФИО Дежурного |
| № 1/16 |  |  |  |  |  |  |
| № 2/16 |  |  |  |  |  |  |
| № 3/16 |  |  |  |  |  |  |

\* Рекомендуется заведение отдельной книги в твердом переплете.

Приложение № 2 к порядку

организации работы

«горячей линии»

**Ежемесячный отчет о работе круглосуточной «горячей линии» медицинской организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вид обращения: |  |
| 1. | Жалобы, из них:  -обоснованные жалобы |  |
| 2. | Консультативный вопрос |  |
| 3. | Предложения |  |
|  | ИТОГО: |  |

Руководитель медицинской организации ФИО

подпись

Исполнитель,

контактный телефон