

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Свердловской области «Городская станция скорой медицинской помощи
город Нижний Тагил»**

П Р И К А З

«11» октября 2012г.

№ 192 –П

г. Нижний Тагил

**Об утверждении Положения
о порядке приема обращений
граждан, поступающих на
телефон «Горячей линии»**

В целях обеспечения конституционного права граждан обращаться в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области «Городская станция скорой медицинской помощи город Нижний Тагил», в соответствии со ст.10 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны жизни и здоровья граждан Российской Федерации (с изм. 27.07.2010, 18.07.2012), приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 12.03.2012 г. № 210—п/92 «Об организации работы по улучшению качества и доступности медицинской помощи населению в свердловской области», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 30.03.2012г. № 305-п «О проведении совещания по вопросам организации работы с телефонными обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке обращений граждан, поступающих на телефон «Горячей линии».
2. Назначить ответственных лиц по работе с телефонными обращениями граждан, поступающих на телефон «Горячей линии»: юрисконсульта Халиулину К.А., заместителя главного врача Клевцову Г.А.
3. Признать утратившим силу Приказ от 22.03.2012 года № 80-п.
4. Приказ вступает в силу с момента подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.04.2012 года.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.В. Безбородов

Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «Горячей линии»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам принятия и обработки телефонных обращений граждан в целях улучшения качества оказываемых услуг скорой медицинской помощи Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Свердловской области «Городской станцией скорой медицинской помощи город Нижний Тагил» (далее – ГБУЗ СО «ГССМП»).
- 1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 (с изм. от 18.07.2012 № 19-П) №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», закон Свердловской области от 2003.2006 № 13-03 « Об обращениях граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в государственные органы Свердловской области, государственные организации Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области».
- 1.3. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» 252 - 600 осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).
- 1.4. Работник, осуществляющий работу с обращениями граждан, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

- 2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется специалистом в ГБУЗ СО «ГССМП».
- 2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие по телефону «горячей линии», подлежат обязательной регистрации. Для учета обращений граждан используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.
- 2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. При обращении граждан по вопросам, не относящимся к компетенции оказания скорой медицинской помощи, ответственное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

- 3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- 3.2. Гражданину следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.
- 3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко и четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употреблять просторечий, междометий, односложных ответов.
Телефонный звонок не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.
В случае когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, «что разговор в подобной форме не допустим».
Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения, так и специалисту.

- 3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по предоставленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.
Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года специалист поводит анализ телефонных обращений граждан, информирует главного врача о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.
- 4.2. Журнал учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства 3 (три) года, а затем уничтожаются в установленном порядке.
- 4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия не допускается.
- 4.4. Жалобы по результатам их рассмотрения телефонных обращений граждан на действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главному врачу.