|  |  |
| --- | --- |
| **КОМИТЕТ ПО**  **ЗДРАВООХРАНЕНИЮ**  **ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  **Р**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_  Санкт-Петербург |  |
|  |  |
| Об утверждении Правил работы службы по приему обращений граждан по телефону («Горячая линия») |  |

В целях совершенствования работы по приему обращений граждан по телефону и оперативного реагирования на них,

1. Утвердить Правила работы службы для приема обращений граждан («Горячая линия») (Приложение 1).

2. Разместить Правила работы службы для приема обращений граждан («Горячая линия») на официальном Интернет-ресурсе Комитета по здравоохранению Ленинградской области и в средствах массовой информации Ленинградской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по здравоохранению Ленинградской области Рязанова П.Н.

Председатель Комитета С.В.Вылегжанин

Проект подготовлен Департаментом по организации медицинской и лекарственной помощи

(наименование структурного подразделения)

Исполнитель - Вальденберг А.В. 717-6543 « 29 » октября 2015 г.

(ФИО, телефон) (дата)

Начальник департамента, отдела Вальденберг А.В.. 717-6543 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_2015 г.

(ФИО, телефон) (дата)

Согласование проекта:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование должности | ФИО | Подпись | Дата |
| Заместитель председателя комитета по здравоохранению | Рязанов П.Н. |  |  |
| Юрисконсульт | Челышева Н.А. |  |  |

Рассылка распоряжения:

|  |  |
| --- | --- |
| Подразделения комитета, подведомственные учреждения | Кол-во экз. |
| Оригинал в дело | 1 |
| ТЦМК | 1 |
| Государственные учреждения здравоохранения Ленинградской области | В электронном виде |
| Правовые базы («Консультант», «Гарант») |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждены Приказом Комитета по здравоохранению от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2015 г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Приложение 1) |

**Правила работы**

службы для приема обращений граждан по телефону («Горячая линия») Комитета по здравоохранению Ленинградской области

1. Служба для приема обращений граждан по телефону («Горячая линия») создается с целью оперативного разрешения организационных вопросов в сфере медицинской помощи и лекарственного обеспечения на территории Ленинградской области.
2. Служба для приема обращений граждан по телефону («Горячая линия») (далее Горячая линия) функционирует в круглосуточном режиме, имеет выделенную телефонную линию.
3. На должность специалиста Горячей линии назначается сотрудник, имеющий высшее или среднее специальное медицинское образование, ознакомленный с расположением и режимом работы медицинских организаций Ленинградской области и действующим законодательством в сфере работы с обращениями граждан.
4. Горячая линия не подменяет работу с письменными обращениями граждан и организаций, не дает справок о телефонах и адресах медицинских организаций, их подразделений, а также телефонах подразделений и сотрудников Комитета по здравоохранению.
5. Специалист Горячей линии (далее - Специалист) отвечает на входящий звонок немедленно. При ответе сообщает: «Горячая линия Комитета по здравоохранению Ленинградской области», далее свою фамилию, имя и отчество или персональный номер (если присвоен).
6. Специалист принимает и фиксирует информацию о заявителе: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес события, о котором сообщается, при необходимости – адрес места жительства заявителя или лица, в пользу которого делается заявление, телефон, по которому можно связаться с заявителем.
7. При ответе на устное обращение первоочередное внимание уделяется ситуации, при которой требуется медицинская помощь в экстренной или неотложной формах, и заявитель не может ее получить, в том числе обезболивание при болевом синдроме, осложняющем онкологические заболевания.
8. Специалист при необходимости разъясняет заявителю общий порядок оказания медицинской помощи по видам, условиям и формам в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ленинградской области.
9. В случаях, когда вопрос требует уточнения, Специалист получает необходимую информацию у сотрудников Комитета по здравоохранению Ленинградской области или в медицинской организации, перезванивает заявителю и завершает рассмотрение устного обращения.
10. Специалист не предоставляет юридических консультаций, за исключение случаев, упомянутых в пункте 9 настоящих правил, в необходимых случаях рекомендует направить в адрес Комитета по здравоохранению Ленинградской области письменное обращение с изложением сути вопроса и приложением необходимых документов.