**Порядок организации работы**

**круглосуточной «горячей линии» в ГАУЗ «РКВД»**

**I. Общие положения**

1.1. Сведения о работе круглосуточной «горячей линии» ГАУЗ «РКВД» (далее – «горячая линия»)  размещаются:

- на официальном сайте: rkvdrb.ru;

- на информационных стендах по адресам:

1) администрация: 670000, г.Улан-Удэ, ул.Коммунистическая, 5;

2) консультативно-диагностическое отделение: 670000, г.Улан-Удэ, ул.Смолина, 69;

3) стационарное отделение: 670000, г.Улан-Удэ, ул.Рабочая, 1А;

- в средствах массовой информации;

- по телефону «горячей линии» 8-9024-52-03-30 гражданам сообщается по необходимости.

1.2. 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» с предложением, заявлением или жалобой.

1.3. Дежурный по «горячей линии» (далее – Дежурный) - лицо, отвечающее за прием вызова на «горячую линию».

1.4. 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.

1.5. 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.

**II. Сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших**

**на «горячую линию»**

2.1. Все поступившие вызовы регистрируются в журнале регистрации вызовов круглосуточной «горячей линии» ГАУЗ «РКВД» (далее –журнал) незамедлительно.

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

2.3. Переадресация вызова (см. п.1.4.) осуществляется незамедлительно.

**III. Последовательность работы «горячей линии»**

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

3.2. Дежурный передает информацию о поступившем вызове на «горячую линию»  руководителю структурного подразделения ГАУЗ «РКВД», в компетенцию которого входит решение вопроса, поступившего на «горячую линию». Дежурный записывает в журнал ФИО Исполнителя и должность, которому передан вопрос.

3.3. По окончанию рассмотрения обращения Исполнитель передает  информацию Дежурному для извещения Заявителю.

3.4.  Дежурный направляет ответ заявителю в письменном виде или по телефону, после чего ставит отметку об исполнении (дата исполнения вызова).

3.5. При поступлении вызова на «горячую линию», решение которого не входит в компетенцию ГАУЗ «РКВД», дежурный действует согласно п.4.

3.6. В конце дежурной смены Дежурный подписывает  журнал у главного врача ГАУЗ «РКВД».

**IV. Подготовка аналитической информации о проделанной работе**

4.1. Целью подготовки отчетов является анализ обращений граждан по вопросам, касающимся  деятельности ГАУЗ «РКВД», в том числе выявление недостатков организации медицинской помощи и предложения по повышению качества медицинского обслуживания населения Республики Бурятия.

4.2. Ответственный за организацию «горячей линии» направляет в отдел организационно-правовой работы и кадровой политики МЗ РБ в срок до 28 числа каждого месяца (нарастающим итогом) отчет о работе «горячей линии» на электронный адрес [BadmaevaSD@mz.govrb.ru](mailto:BadmaevaSD@mz.govrb.ru).