



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

**БУРЯАД УЛАСАЙЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН ЯАМАН**

**П Р И К А З**

10.03.2020.

№ 122-00

г. Улан-Удэ

**О внесении изменений в приказ от 13.08.2019 № 470-ОД «Об утверждении Инструкции по системе контроля организации работы круглосуточной «Горячей линии» по вопросам деятельности организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия»**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю :

1. Внести изменения в приказ от 13.08.2019 № 470-ОД «Об утверждении Инструкции по системе контроля организации работы круглосуточной «Горячей линии» по вопросам деятельности организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия, организовать работу по «Горячей линии» согласно приложению к настоящему приказу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра здравоохранения Республики Бурятия Бухольцеву Н.А.

Министр

Е.Ю. Лудупова

И.Э. Раднаева,  
(3012) 21-23-11

Приложение к приказу  
Министерства здравоохранения  
Республики Бурятия  
от 10.03.2020 № 122-ОД

Инструкция по системе контроля организации работы  
круглосуточной «Горячей линии»  
по вопросам деятельности организаций, подведомственных  
Министерству здравоохранения Республики Бурятия

1. Общие положения:

1.1. Инструкция по системе контроля организации работы круглосуточной «Горячей линии» по вопросам деятельности организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия (далее – «Горячая линия») конкретизирует основные понятия, устанавливает регламент и систему контроля организации работы с предложениями, заявлениями или жалобами (далее – обращение), поступившими на «Горячую линию».

1.2. Цель работы «Горячей линии»:

- повышение качества и доступности медицинской помощи в организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия (далее – Минздрав РБ);

- контроль исполнительской дисциплины в рассмотрении обращений граждан, поступивших на «Горячие линии» организаций, подведомственных Минздраву РБ.

1.3. Основными задачами «Горячей линии» являются:

1.3.1 передача

- обращения, поступившего на «Горячую линию» ответственному лицу по обращениям граждан медицинской организации по компетенции;

- аудиозаписи телефонных разговоров по защищенным каналам связи в Минздрав РБ;

1.3.2 предоставление гражданину информации по решению вопроса по существу в сроках, установленных в п. 2.6. настоящей инструкции.

1.3.3 информирование справочного характера об организациях, подведомственных Минздраву РБ; при вопросе, решение которого находится в компетенции других государственных органов.

1.4. Сведения о работе «Горячей линии» размещаются на официальном сайте Минздрава РБ, официальных сайтах и информационных стендах организаций, подведомственных Минздраву РБ.

1.5. 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 обращением.



1.6. Функциональные обязанности специалиста по работе с обращениями граждан, поступившими по «Горячей линии» (далее – Специалист), прописываются в должностных инструкциях.

1.7. Наименование аудиофайла содержит дату и время приема телефонного звонка на «Горячую линию». После передачи аудиофайла в Минздрав РБ, наименование аудиофайла становится регистрационным номером обращения. Аудиозапись хранится в течение 5 лет на информационных носителях «Горячей линии». Аудиозапись необходима для контроля и разрешения возможных конфликтных ситуаций.

2. Организация работы с обращениями граждан, поступивших на «Горячую линию»:

2.1. При поступлении телефонного звонка Специалист в обязательном порядке сообщает следующую информацию:

- наименование «Горячая линия Министерства здравоохранения Республики Бурятия»;

- порядковый номер Специалиста;

2.2. В процессе телефонного разговора Специалист предлагает заявителю или законному представителю:

- представиться (фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона для обратной связи);

- уточнить данные гражданина – пациента (фамилия, имя, отчество, телефон, дата рождения, адрес проживания, прикрепление к медицинской организации), о котором идет речь в обращении;

- изложить суть обращения, задать основной вопрос;

- обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, решаются безотлагательно. В случае необходимости урегулирования по существу Специалист незамедлительно направляет информацию - по телефонной связи и аудиофайл - по защищенным каналам связи ответственному лицу медицинской организации по обращениям граждан по компетенции.

2.3. При завершении телефонного разговора Специалист:

- информирует о сроках рассмотрения обращения в соответствии с п. 2.6.;

- спрашивает согласие заявителя о передаче его обращения ответственному лицу медицинской организации по обращениям граждан по компетенции, а также о возможности предоставления уведомления или ответа не заявителю, а пациенту или законному представителю;

- завершает телефонный разговор первым.

2.4. После завершения телефонного разговора Специалист:

- фиксирует данные аудиофайла (регистрационный номер обращения) и телефонного разговора в электронном журнале по удаленному доступу;

- передает аудиозапись телефонного разговора по защищенным каналам связи в Минздрав РБ.



2.5. Ответственное лицо медицинской организации по обращениям граждан в течение 2 рабочих часов принимает необходимые меры по урегулированию вопроса по существу и уведомляет Специалиста о решении вопроса или сообщает план действий медицинской организации по разрешению ситуации.

В случае если обращение требует более детального разбора с проведением внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ответственное лицо медицинской организации предлагает рассмотреть обращение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о чем уведомляет Специалиста.

2.6 Специалист по работе с обращениями граждан, поступившими по «Горячей линии», связывается с заявителем по телефону и доводит до сведения гражданина информацию о принятых мерах либо о переадресации обращения в медицинскую организацию. При переадресации Специалист в течение 1 часа уточняет у гражданина о решении вопроса.

Если обращение рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», то предлагает гражданину оформить письменное заявление, в т.ч. на официальном сайте Минздрава РБ, на имя Министра здравоохранения РБ.

2.7. Если вопрос по существу обращения в течение 2 рабочих часов не урегулирован, порядок решения ситуации гражданину не предложен, то Специалист направляет информацию согласно приложению 1 к настоящей инструкции и аудиофайл разговора начальнику отдела организационно-правовой работы Минздрава РБ, который в свою очередь оповещает Заместителя министра, в компетенции которого находится вопрос, и/или Министра здравоохранения РБ.

2.8. Если гражданин удовлетворен решением вопроса, то Специалист ставит соответствующую отметку в электронном журнале по удаленному доступу. В случае, когда поступает повторное обращение, Специалист незамедлительно оповещает начальника отдела организационно - правовой работы Минздрава РБ. Информация направляется в соответствии с п.2.7.

2.9. Начальник отдела организационно-правовой работы после всестороннего рассмотрения обращения направляет Специалисту информацию о принятых мерах для связи с гражданином.

2.10. В целях контроля исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан в сфере здравоохранения и предупреждения возникновения конфликтных ситуаций, при поступлении обращения на стационарный телефон Минздрава РБ, должностное лицо Минздрава РБ направляет гражданина на «Горячую линию» для регистрации обращения.

3. Этапы контроля организации работы круглосуточной «Горячей линии» в организациях, подведомственных Минздраву РБ:



3.1. На первом этапе контроля специалист по работе с обращениями граждан Минздрава РБ оформляет справку исполнительского контроля для начальника отдела организационно-правовой работы Минздрава РБ согласно приложению № 2 настоящей инструкции, и рассылает ее по организациям, подведомственным Минздраву РБ, еженедельно по понедельникам за прошедшую неделю.

3.2. На втором этапе контроля специалист по работе с обращениями граждан Минздрава РБ ежемесячно, до 30 числа получает от медицинской организации на бумажном носителе следующие документы:

- обращение гражданина в форме электронного документа (приложение № 1)
- копию карточки личного приема (приложение № 3) руководителя или должностного лица, выполняющего организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в организации, подведомственной Минздраву РБ, с подписью заявителя, законного представителя или пациента о получении ответа на его обращение в устной форме или на оформление обращения в письменной форме;
- копию ответа заявителю, законному представителю или пациенту;
- копию документа по служебной проверке;
- копию поручения руководителя организации, подведомственной Минздраву РБ, с отметкой вида обращения (приложение № 1).

3.4. Специалист по работе с обращениями граждан Минздрава РБ предоставляет полученную копию ответа на обращение от организации, подведомственной Минздраву РБ, начальнику отдела организационно-правовой работы Минздрава РБ в целях определения должностного лица Минздрава РБ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и принятия предварительной резолюции – в ДЕЛО, ДОРАБОТАТЬ. В целях контроля качества ответа организации, подведомственной Минздраву РБ, по обращению заявителя, законного представителя или пациента, должностное лицо Минздрава РБ по компетенции подтверждает или отклоняет предварительную резолюцию:

- если ответ был дан правильно, указывается - в ДЕЛО; документы передаются в архив;

- если ответ был дан правильно, но обращение может стать повторным от других заявителей или дан вразрез действующему законодательству, указывается – ДОРАБОТАТЬ. Специалист по работе с обращениями граждан Минздрава РБ возвращает исполнителю копию ответа с резолюцией должностного лица Минздрава РБ для оформления предложений по улучшению проблемной ситуации. Получив от организации, подведомственной Минздраву РБ, соответствующий документ, специалист по работе с обращениями граждан Минздрава РБ предоставляет их должностному лицу Минздрава РБ по компетенции для ознакомления; документы передаются в архив;

4. В случае, когда позвонивший на «Горячую линию» заявитель, законный представитель или пациент настроен агрессивно, допускает употребление в речи



нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи, если речь неразборчива и вопрос остается неясным, рекомендуется, не вступая в пререкания, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим. При игнорировании предупреждения, Специалист вправе закончить телефонный разговор первым и не передавать аудиофайл по компетенции в организацию, подведомственную Минздраву РБ. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как органу исполнительной государственной власти, так и Специалисту, принявшему телефонный звонок.

5. Организация работы с обращениями граждан, поступивших на «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия»:

5.1. Срок рассмотрения обращения медицинской организацией, подведомственной Минздраву РБ, составляет 24 рабочих часа с момента направления страховой медицинской организацией.

5.2. При поступлении обращения из страховой медицинской организации через страхового представителя 2 уровня ответственный сотрудник медицинской организации в течение 6 рабочих часов принимает все необходимые меры по урегулированию вопроса по существу и в течение 2 рабочих часов уведомляет страхового представителя 2 уровня о решении ситуации или сообщает план действий медицинской организации по разрешению ситуации.

5.3. В случае превышения срока предоставления результатов рассмотрения обращения гражданина или в случае неурегулированных медицинской организацией страховая компания оповещает уполномоченное лицо Минздрава РБ (начальник отдела организационно – правовой работы Минздрава РБ) для последующего решения вопроса.

6. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений, поступивших на «Горячую линию» Минздрава РБ и Минздрава России «Здоровая Россия»:

6.1. Все должностные лица, работающие с информацией, полученной по «Горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим федеральным законодательством.

6.2. Лица, виновные в нарушении настоящей инструкции, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3. Руководитель организации, подведомственной Минздраву РБ:

- осуществляет контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, пациентов или законных представителей;

- назначает ответственных лиц по работе с обращениями граждан и направляет информацию в Минздрав РБ согласно приложению № 4 к настоящему приказу и своевременно уведомляет о замене ответственного лица;

- направляет информацию на электронную почту ГБУЗ «Территориальный центр медицины катастроф» сведения об ответственных лицах по работе с обращениями граждан (ФИО, должность, номер телефона) в выходные и праздничные дни.

#### 7. Сбор, хранение информации:

7.1. Специалист осуществляет учет обращений в электронном журнале по удаленному доступу, хранение аудиозаписи телефонных разговоров.

7.2. Специалист ежедневно отправляет по защищенным каналам связи специалисту по работе с обращениями граждан Минздрава РБ электронный журнал входящих звонков.



Приложение № 1  
к инструкции по системе контроля  
организации работы  
круглосуточной «Горячей линии»  
по вопросам деятельности  
организаций, подведомственных  
Министерству здравоохранения  
Республики Бурятия

Обращение гражданина в форме электронного документа

1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/000000 (№ год, месяц, число/ час, мин, сек)
2	Информация заявителя: ФИО, номер контактного телефона для обратной связи / анонимное (без ответа) Согласие заявителя по уведомлению, ответу (да, нет)	
3	Информация пациента: <ul style="list-style-type: none"> <li>• отношения с заявителем или законным представителем – родственник, знакомый, коллега, сосед, свидетель;</li> <li>• ФИО;</li> <li>• дата рождения;</li> <li>• адрес проживания;</li> <li>• номер контактного телефона для обратной связи;</li> <li>• прикрепление к медицинской организации.</li> </ul>	
4	Уведомление, ответ (заявитель, законный представитель, пациент - подчеркнуть): <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> почтовый адрес</li> <li><input type="checkbox"/> e-mail</li> <li><input type="checkbox"/> до востребования в организации, подведомственной Минздраву РБ</li> <li><input type="checkbox"/> телефонная связь</li> </ul>	
5	Содержание обращения	
6	ФИО ответственного лица	



## ПОРУЧЕНИЕ

Руководителя организации, подведомственной Минздраву РБ

Пример:

ГБУЗ «Городская больница №2»				
№20190423/162510				
Исполнитель				
ФИО, телефон				
_____ (дата, подпись)				
руководитель				
Код тематического классификатора				
□	□	□	□	□
<i>Заполняется Специалистом по работе с обращениями граждан Минздрава РБ</i>				
Вид обращения				
<input type="checkbox"/>	предложение			
<input type="checkbox"/>	заявление			
<input type="checkbox"/>	жалоба			
_____ (дата, подпись)				
исполнитель				



Согласие гражданина на обработку персональных данных  
и разглашение врачебной тайны третьему лицу

Я, [фамилия, имя, отчество]

\_\_\_\_\_,  
проживающий(ая) по адресу:

\_\_\_\_\_,  
основной документ, удостоверяющий личность (паспорт) [серия, номер, дата  
выдачи документа, наименование выдавшего органа]

даю свое согласие

- **Министерству здравоохранения Республики Бурятия**на обработку своих персональных данных (ФИО, дата рождения, паспортные данные, адрес места жительства, контактный номер телефона, почтовый адрес, e-mail адрес), включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, в рамках выполнения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», **с целью контроля рассмотрения обращения.**

- (ФИО доверенного лица)

\_\_\_\_\_  
основной документ, удостоверяющий личность (паспорт) [серия, номер, дата  
выдачи документа, наименование выдавшего органа]

**с целью разглашения сведений, составляющих врачебную тайну и содержащих персональные данные, согласно выполнению Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».**

Настоящее согласие дано мной « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. и  
действует бессрочно.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_







Приложение № 3  
к инструкции по системе контроля  
организации работы  
круглосуточной «Горячей линии»  
по вопросам деятельности  
организаций, подведомственных  
Министерству здравоохранения  
Республики Бурятия

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

ДАТА		
Прием ведет (ФИО, должность)		
Информация гражданина: ФИО, адрес проживания, номер контактного телефона для обратной связи		
Краткое содержание вопроса		
ОТВЕТ		

Гражданин (подпись)

Ответ получил в устной форме	
Ответ будет дан в письменной форме	

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО

Приложение № 4  
к инструкции по системе контроля  
организации работы  
круглосуточной «Горячей линии»  
по вопросам деятельности  
организаций, подведомственных  
Министерству здравоохранения  
Республики Бурятия

№	ФИО руководителя МО, номер телефона	ФИО заместителя руководителя организации, ответственный за работу горячей линии, номер телефона	ФИО диспетчера горячей линии, номер телефона	Випнет	Промед	Телефон горячей линии	Адрес электронной почты