МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД УЛАСАЙ ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН ЯАМАН

П Р И К А З

11.01.2019 № 9-ОД

г. Улан-Удэ

Об утверждении Порядков организации работы круглосуточной «Горячей линии»

В целях совершенствования организации работы с устными обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить:

1.1. «Порядок организации работы круглосуточной «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Бурятия» согласно приложению 1 к настоящему приказу.

1.2. «Типовой Порядок организации работы круглосуточной «Горячей линии» в медицинской организации» в подведомственных медицинских организациях Министерства здравоохранения Республики Бурятия согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 13.07.2018 № 445-ОД «Об утверждении Порядка организации работы круглосуточной «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Бурятия».

2.2. Приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 08.04.2016 № 550-ОД «Об организации горячей линии в подведомственных организациях».

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

Министр Д.Н.Самбуев

Раднаева И.Э.
Семенова Е.С., 8-914-05-05-345

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия
от 11.01.2019 № 9 -ОД

**Порядок организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения Республики Бурятия**

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы круглосуточной «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Бурятия **(далее – Минздрав РБ)** устанавливает регламент работы с устными обращениями, поступившими на круглосуточную «Горячую линию» Минздрава РБ, конкретизирует основные понятия, фиксирует сроки исполнения.

1.2. Цель работы круглосуточной «Горячей линии» Минздрава РБ – повышение качества и доступности медицинской помощи, формирование пациентоориентированной корпоративной культуры.

1.3. Основными задачами круглосуточной «Горячей линии» Минздрава РБ являются:

- предоставление актуальной информации по устному обращению;
- оперативное реагирование на устные обращения;
- мониторинг устных обращений;
- контроль за соблюдением настоящего порядка.

1.4. Сведения о работе круглосуточной «Горячей линии» Минздрава РБ размещаются на официальном сайте Минздрава РБ, официальных сайтах и информационных стендах государственных медицинских организаций **(далее – МО)** Республики Бурятия.

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 **(далее – гражданин)** вправе обратиться на «Горячую линию» Минздрава РБ с устным предложением, заявлением или жалобой **(далее – устное обращение)**.

1.6. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ – лицо, ответственное за прием, регистрацию и передачу на исполнение устных обращений, поступивших на «Горячую линию» Минздрава РБ. Функциональные обязанности диспетчера «Горячей линии» Минздрава РБ, связанные с порядком работы круглосуточной «Горячей линии» Минздрава РБ прописываются в должностных инструкциях.

1.7. Срок передачи на исполнение в течение суток. Регистрационным номером устного обращения является дата и время приема телефонного звонка на «Горячую линию» Минздрава РБ.

1.8. Дата, время регистрации устного обращения, а также его содержание подтверждаются аудиозаписью телефонного разговора гражданина с диспетчером «Горячей линии» Минздрава РБ. Аудиозапись хранится в течение 3 месяцев на информационных носителях. Аудиозапись необходима для контроля и разрешения возможных конфликтных ситуаций.

2. Последовательность работы «Горячей линии» Минздрава РБ

2.1. Прием, регистрация и передача устных обращений на исполнение:

2.1.1. «Горячая линия» Минздрава РБ осуществляет круглосуточный режим работы. На «Горячей линии» Минздрава РБ производится запись телефонного разговора гражданина с диспетчером «Горячей линии» Минздрава РБ, а также мониторинг принятых и непринятых звонков.

2.1.2. При поступлении телефонного звонка диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ в обязательном порядке сообщает гражданину следующую информацию:

- наименование «Горячей линии»;
- свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- осуществление записи телефонного разговора.

2.1.3. При ответе на телефонный звонок диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ предлагает гражданину:

- представиться (фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона для обратной связи);
- уточнить данные гражданина, о котором идет речь в обращении (фамилия, имя, отчество, телефон, дата рождения, прикрепление к медицинской организации, адрес проживания/прописки);
- изложить суть устного обращения.

Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ в целях регистрации заносит всю необходимую информацию в электронное сообщение об обращении гражданина **(далее – электронное сообщение)** и о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме **(Приложение №1).**

2.1.4. При завершении телефонного разговора диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ:

- отвечает гражданину в пределах своей компетенции;
- информирует гражданина о сроках исполнения устного обращения;
- завершает телефонный разговор первым.

2.1.5. После завершения телефонного разговора диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ:

- уточняет суть обращения у того гражданина, про которого в обращении шла речь;

- передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином в соответствии с **п.2.2.** и **п.2.3.** настоящего порядка;

2.1.6. ***В целях учета, контроля над исполнением устного обращения и предупреждения возникновения конфликтных ситуаций, при поступлении устного обращения на телефоны отделов*** **Минздрава РБ,** ***должностные лица*** **Минздрава РБ** ***направляют граждан на*** **«Горячую линию» Минздрава РБ** ***для регистрации устного обращения.***

2.2. Рассмотрение устного обращения и подготовка ответа:

2.2.1. При поступлении устного обращения справочного характера диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ отвечает в рамках делового телефонного разговора.

2.2.1.1. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ руководствуется следующими критериями качества ответа:

- корректность общения;
- актуальность и достоверность информации;
- завершенность ответа.

2.2.1.2. К информации справочного характера относятся следующие данные:

- адреса и телефоны подведомственных учреждений Минздрава РБ;
- наименование ведомства при переадресации обращения по компетенции.

2.2.2. При поступлении устного обращения, касающегося деятельности государственных МО:

2.2.2.1 Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ на устное обращение:

- не требующее уточнения, отвечает в ходе телефонного разговора в пределах своей компетенции.

- требующее уточнения, уточняет и в пределах своей компетенции дает разъяснения по поставленным вопросам в ходе телефонного разговора. Рекомендуемый речевой стандарт ответа гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 2).**

2.2.2.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, детального рассмотрения, уточнения информации, диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ **регистрирует** устное обращение и по защищенным каналам связи передает его в электронном сообщении, согласно **Приложению №1,** и аудиозапись телефонного разговора с гражданином диспетчеру ГЛ МО или специалисту по работе с устными обращениями граждан Минздрава РБ. Диспетчер ГЛ МО или специалист по работе с устными обращениями граждан Минздрава РБ по защищенным каналам связи сообщает диспетчеру «Горячей линии» Минздрава РБ дату и время состоявшейся предварительной беседы и результат рассмотрения обращения об исполнении устного обращения в электронном сообщении, согласно **Приложению №1,** где определен:

- код поступившего устного обращения по тематическому классификатору обращений граждан в Минздрав РБ **(Приложение №3);**

- вид обращения **(Приложение №4)**.

Разговор с гражданином (предварительная беседа) по исполнению устного обращения должен быть осуществлен и зарегистрирован в электронном сообщении **(Приложение № 1)** в течение не более 2-х рабочих дней (до 17:00) с момента поступления электронного сообщения на исполнение.

2.2.3. В случае, если гражданин изъявил желание получить ответ на устное обращение в письменной форме, диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет электронное сообщение и незамедлительно по защищенным каналам связи передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином специалисту по работе с письменными обращениями граждан Минздрава РБ для регистрации и ответа по Федеральному закону от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Электронное сообщение об обращении гражданина, поступившее в устной форме, для ответа в письменной форме и типовой ответ гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 5)**.

2.2.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

2.2.4.1. В случае поступления устного обращения на «Горячую линию» Минздрава РБ, решение которого не входит в компетенцию Минздрава РБ, диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет электронное сообщение в целях регистрации и незамедлительно рекомендует гражданину обратиться в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение поступившего устного обращения.

2.2.4.2. В случае поступления анонимного устного обращения на «Горячую линию» Минздрава РБ диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет электронное сообщение и передает (в соответствии с **п.2.2.** и **п. 2.3.** настоящего порядка) устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином на рассмотрение по существу поставленных в нем вопросов, **касающихся анонимного гражданина**. ***Ответ на обращение гражданину не предоставляется.***

2.2.4.3. В случае поступления анонимного устного обращения на «Горячую линию» Минздрава РБ диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет электронное сообщение и передает (в соответствии с **п.2.2.** и **п. 2.3.** настоящего порядка) устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином на рассмотрение по существу поставленных в нем вопросов, **касающихся других лиц**, ***уточнив информацию у этих лиц***. При отсутствии возможности уточнить информацию у лица, о котором в обращении идет речь, диспетчер ГЛ Минздрава РБ уточняет информацию у граждан, указанных в его согласии на обработку персональных данных, оформленном в МО.

2.2.4.4. В случае поступления устного обращения, содержащего сведения **о подготавливаемом, совершаемом или совершенном** противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет электронное сообщение и незамедлительно по защищенным каналам связи,

передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином специалисту по работе с письменными обращениями граждан Минздрава РБ для регистрации и ответа согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Электронное сообщение об обращении гражданина и типовой ответ гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 5)**.

2.2.4.5. В случае поступления от гражданина, находящегося в **экстренной ситуации с угрозой его жизни или жизни других лиц**, диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет электронное сообщение в целях регистрации и незамедлительно перенаправляет устное обращение в приемную государственного органа в соответствии с его компетенцией.

2.3. Прием повторного устного обращения:

2.3.1. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ оформляет повторное электронное сообщение, в котором сообщается о бездействии, неудовлетворительном ответе, неэффективных предпринятых действиях, и по защищенным каналам связи передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином специалисту по работе с устными обращениями граждан Минздрава РБ для контроля работы с обращениями граждан. Электронное сообщение о повторном обращении гражданина и о результатах рассмотрения прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 6)**.

2.3.2. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ не регистрирует повторное устное обращение, в котором содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее зарегистрированными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

3. Прекращение рассмотрения обращения

3.1. В случае предоставления заявления от гражданина о прекращении рассмотрения обращения в МО, диспетчер «Горячей линии» МО в результате рассмотрения в типовом электронном сообщении указывает данное заявление.

3.2. В случае, когда позвонивший на «Горячую линию» Минздрава РБ гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу диспетчера «Горячей линии» Минздрава РБ, а также членов его семьи, если речь гражданина неразборчива и вопрос остается неясным, рекомендуется, не вступая в пререкания с гражданином, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим. При игнорировании гражданином предупреждения, диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ вправе закончить телефонный разговор первым и оставить обращение без ответа. Рекомендуется

категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как органу исполнительной государственной власти, так и диспетчеру «Горячей линии» Минздрава РБ, принявшему обращение.

4. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения устных обращений, поступивших на «Горячую линию» Минздрава РБ

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

4.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Начальник отела организационно-правовой работы Минздрава РБ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Сбор, хранение информации

6.1. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ осуществляет учет, комплектование, хранение электронных сообщений о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме.

6.2. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ еженедельно за прошедшую неделю заполняет таблицу по удаленному доступу, полученному по ссылке:

- количество обращений (предложение, заявление, жалоба, благодарность, переадресация по компетенции, справочная информация);
- количество обращений по тематическому классификатору обращений граждан в Минздрава РБ;
- количество обращений по медицинским организациям;
- количество повторных обращений по медицинским организациям.

6.3. Диспетчер «Горячей линии» Минздрава РБ еженедельно за прошедшую неделю отправляет в Минздрав РБ по электронной почте Semenova.E@mz.govrb.ru.:

- мониторинг звонков, поступивших на «Горячую линию» Минздрава РБ (количество принятых (отвеченных), непринятых (неотвеченных), принятых (неотвеченных) звонков);
- мониторинг электронных сообщений о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме

Приложение № 1
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия

Электронное сообщение об обращении гражданина и о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» Минздрава РБ.	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин)
2	ФИО диспетчера	ФИО
3	Информация об обратившемся гражданине (ФИО, дата рождения, место жительства, номер контактного телефона для обратной связи, прикрепление) / анонимное	ФИО
4	Содержание обращения	текст
	Заполняется членом ВК МО или специалистом по работе с устными обращениями граждан Минздрава РБ, ответственными за исполнение.	
5	Код тематического классификатора обращений граждан в МЗ РБ	0000 (выбрать)
6	Вид обращения	выбрать
7	Информация о передаче обращения на исполнение (ФИО должностного лица наименование МО, тел)	ФИО
8	Дата, время разговора с гражданином (предварительная беседа)	
9	Результат рассмотрения обращения с кратким объяснением	текст
10	Дата, время предоставления информации гражданину по устному обращению	

Приложение № 2
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия

Рекомендуемый речевой стандарт ответа гражданину
по устному обращению

Вопрос, обозначенный в Вашем устном обращении, относится к часто задаваемым. Информация по данному вопросу размещена на официальном сайте Минздрава РБ.

***Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ**
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на **официальном сайте** данных государственного органа или органа местного самоуправления в **информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Приложение № 3
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия

Тематический классификатор обращений граждан в Минздрав РБ

Консультация врача	1000	телемедицина
	1001	направление внутри медицинской организации
	1002	направление в другую медицинскую организацию
	1003	направление в другой регион
	1004	направление есть, не записывают
	1005	направление неправильно оформлено
ОРГАНИЗАЦИЯ	2000	работа Call-центра
	2001	работа регистратуры
	2002	ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ
	2003	телефон Главного врача
	2004	предварительная запись
	2005	лист ожидания
	2006	"живая" очередь
	2007	запись на повторный прием
	2008	запись на прием была, но прием не состоялся
	2009	часы работы врача, среднего медицинского персонала, кабинета, администратора
	2010	время ожидания
	2011	Регистратура 03, Госуслуги, Доктор 03
	2012	помещение в больницы, диспансеры, центры в Республике Бурятия
	2013	санитарно-авиационная эвакуация
	2014	служба неотложной медицинской помощи
	2015	маршрутизация пациента в амбулаторно-поликлинических условиях
	2016	маршрутизация пациента в стационарных условиях
	2017	вызов врача на дом
	2018	дневной стационар
	2019	физиотерапия
	2020	доступность информации о медицинской организации
	2021	комфортность условий предоставления мед услуг
	2022	навигация в медицинской организации
	2023	распространение, предоставление персональных данных пациента
	2024	вакцинация
	2025	детское питание

	2026	санаторно-курортное лечение
	2027	различные медицинские справки
	2028	делопроизводство
	2029	лабораторные анализы
	2030	инструментальное обследование
	2031	раеходные медицинские материалы
	2031	выбор медицинской организации и прикрепление
	2032	медицинская манипуляция среднего медицинского персонала
	2033	смерть во время транспортировки
	2034	смерть не в медицинской организации
	2035	"обратная связь" между медицинскими организациями
Лекарства	3000	лекарственное обеспечение
	3001	взрослый сам себе покупал лекарственные препараты и медицинские изделия
	3002	детям до 3-х лет сами покупали лекарственные препараты и медицинские изделия
	3003	цены на ЖНВЛП
	3004	рецепт
Мед. ДЕОНТОЛОГИЯ	4000	ятрогенное действие
	4001	ятрогенное бездействие
	4002	отношение сотрудников медицинской организации к пациенту
	4003	отношение сотрудников медицинской организации к родственникам пациента
	4004	конфликт пациента с врачом
	4005	конфликт пациента со средним медицинским персоналом
	4006	отношение пациента к врачу
	4007	отношение пациента к среднему медицинскому персоналу
	4008	конфликт между врачами
	4009	конфликт врача с руководством
КОМИССИИ	5000	высокотехнологическая медицинская помощь
	5001	медико-социальная экспертиза
	5002	судебно-медицинская экспертиза
	5003	патологоанатомическое вскрытие
	5004	психиатрическое медицинское освидетельствование
	5005	медицинское освидетельствование на состояние опьянения (алкогольного, наркотичееского или иного токсического)
КРИТЕРИИ ДОСТУПНОСТИ	6000	обеспеченность населения врачами
	6001	обеспеченность населения средним медицинским персоналом
	6002	паллиативная помощь патронажной службой
	6003	ремонт медицинских организаций
	6004	профилактические медицинские осмотры несовершеннолетних

	6005	экстракорпоральное оплодотворение
КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА	7000	медицинская документация (амбулаторная, стационарная карта)
	7001	осмотр пациента
	7002	предварительный диагноз лечащего врача
	7003	клинический диагноз лечащего врача
	7004	план обследования пациента
	7005	план лечения пациента
	7006	назначение лекарственного препарата с учетом возраста, тяжести заболевания
	7007	медицинские изделия
	7008	врачебная комиссия медицинской организации
	7009	экспертиза временной нетрудоспособности
	7010	диспансерное наблюдение
	7011	диспансеризация взрослого населения 1 р в 3 года
	7012	диспансеризация взрослого населения 1 раз в 2 года
	7013	медицинские осмотры
	7014	перевод в другое профильное отделение внутри мед. орган.
	7015	перевод в другую медицинскую организацию
	7016	ОТКАЗ в оказании медицинской помощи
	7017	качество оказания медицинской помощи (смерть) детям в амбулаторно-поликлинических условиях
	7018	качество оказания медицинской помощи (смерть) детям в стационарных условиях
	7019	качество оказания медицинской помощи (смерть) взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях
	7020	качество оказания медицинской помощи (смерть) взрослым в стационарных условиях
КАДРЫ	8000	заработная плата медицинских работников
	8001	меры социальной поддержки медицинских работников
УПРАВЛЕНИЕ	9000	требования и стандарты в сфере здравоохранения
	9001	обязательное медицинское страхование
	9002	добровольное медицинское страхование
	9003	противодействие коррупции
	9004	платная медицинская помощь
	9005	медицинские советы, народная и нетрадиционная медицина
	9006	создание, ликвидация и реорганизации медицинских организаций
	9007	борьба с социально значимыми заболеваниями
	9008	донорство крови, органов и тканей человека, их трансплантация
	9009	санитарно-эпидемиологическое благополучие населения

Приложение № 4
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия

Классификатор видов обращений граждан в Минздрав РБ

предложение	
заявление	
ЖАЛОБА обоснованная	
ЖАЛОБА необоснованная	
благодарность	
переадресация по компетенции	
справочная информация	
повторное обращение (бездействие)	
повторное обращение (неудовлетворительный ответ)	

Приложение № 5
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия

Электронное сообщение об обращении гражданина в устной форме
для ответа в письменной форме

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» Минздрава РБ.	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин)
2	ФИО диспетчера	ФИО
3	Информация об обратившемся гражданине (ФИО, дата рождения, место жительства, номер контактного телефона для обратной связи, прикрепление)	ФИО
4	Содержание обращения	текст

Ответ, прикрепляемый
в программе Обращения граждан, а также в программе ССТУ.РФ

Министерство здравоохранения Республики Бурятия, рассмотрев обращение от 00.00.00 № 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин), сообщает следующее:

- данное обращение является (предложение, заявление, жалоба);
- развернутый ответ по данному обращению прикрепить к программе «Обращения граждан» или ССТУ. РФ не представляется возможным, так как в нем содержатся сведения о персональных данных, а также охраняемая законом тайна.

Ответ гражданину, направляемый в письменном виде
по указанному почтовому адресу или на адрес электронной почты

Ваше устное обращение, поступившее на «Горячую линию» Минздрава РБ рассмотрено, но в соответствии с п.6 ст.11 59-ФЗ ответ на него Вам дать не представляется возможным в связи с тем, что в ответе содержатся сведения о персональных данных, а также охраняемая законом тайна.

Для получения ответа предлагаем Вам обратиться в Минздрав РБ в каб. 401.

Гражданин, о котором в обращении идет речь, вправе самостоятельно обратиться за ответом в Минздрав РБ в каб. 401.

***Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ**
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Приложение № 6
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия

Электронное сообщение о повторном обращении гражданина в устной форме и о результатах рассмотрения

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» Минздрава РБ.	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин)
	Регистр-й номер предыдущих **повторных обращений**	№ 1 - № 00000000/0000, № 2 – № 00000000/0000.
2	ФИО диспетчера	ФИО
3	Информация об обратившемся гражданине (ФИО, дата рождения, место жительства, номер контактного телефона для обратной связи, прикрепление) / анонимное	ФИО
4	Содержание настоящего повторного обращения	новые обстоятельства
	Заполняется членом ВК МО или специалистом по работе с устными обращениями граждан Минздрава РБ, ответственными за исполнение.	
5	Код тематического классификатора обращений граждан в МЗ РБ	0000 (выбрать)
6	Вид обращения	выбрать
7	Информация о передаче обращения на исполнение (ФИО должностного лица наименование МО, тел)	ФИО
8	Дата, время разговора с гражданином (предварительная беседа)	
9	Результат рассмотрения обращения с кратким объяснением	текст
10	Дата, время предоставления информации гражданину по устному обращению	

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия
от 11.01.2019 № 9 -ОД

ТИПОВОЙ
Порядок организации работы круглосуточной «Горячей линии» в медицинской организации

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы круглосуточной «Горячей линии» медицинской организации **(далее – МО)** устанавливает регламент работы с устными обращениями, поступившими на круглосуточную «Горячую линию» МО, конкретизирует основные понятия, фиксирует сроки исполнения.

1.2. Цель работы круглосуточной «Горячей линии» МО - повышение качества и доступности медицинской помощи, формирование пациентоориентированной корпоративной культуры.

1.3. Основными задачами круглосуточной «Горячей линии» МО являются:

- предоставление актуальной информации по устному обращению;
- оперативное реагирование на устные обращения;
- мониторинг устных обращений;
- совершенствование системы менеджмента качества в МО.

1.4. Сведения о работе круглосуточной «Горячей линии» МО размещаются на информационных стендах и официальном сайте МО.

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 **(далее - гражданин)** вправе обратиться на «Горячую линию» МО с устным предложением, заявлением или жалобой **(далее - устное обращение)**.

1.6. Диспетчер «Горячей линии» МО – лицо, ответственное за прием, регистрацию и передачу на исполнение устных обращений, поступивших на «Горячую линию» МО. Функциональные обязанности диспетчера «Горячей линии» МО, а также членов врачебной комиссии медицинской организации **(далее - ВК МО)**, связанные с порядком работы круглосуточной «Горячей линии» МО, прописываются в должностных инструкциях.

1.7. Срок передачи на исполнение в течение 1 часа. Регистрационным номером устного обращения является дата и время приема телефонного звонка на «Горячую линию» МО.

1.8. Дата, время регистрации устного обращения в электронном сообщении, а также его содержание подтверждаются аудиозаписью телефонного разговора гражданина с Диспетчером «Горячей линии» МО.

Аудиозапись хранится в течение 3 месяцев на информационных носителях. Аудиозапись необходима для контроля и разрешения возможных конфликтных ситуаций.

2. Последовательность работы «Горячей линии» МО

2.1. Прием, регистрация и передача устных обращений на исполнение:

2.1.1 «Горячая линия» МО осуществляет круглосуточный режим работы. На «Горячей линии» МО производится запись телефонного разговора гражданина с Диспетчером «Горячей линии» МО, а также мониторинг принятых и непринятых звонков. В случае, когда диспетчер «Горячей линии» МО не может ответить, а также с 17:00 до 08:00 автоответчик предупреждает гражданина, что диспетчер «Горячей линии» МО с ним свяжется по телефону. Рекомендуемый текст автоответчика в рабочее и нерабочее время прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 1)**.

2.1.2. При поступлении телефонного звонка диспетчер «Горячей линии» МО в обязательном порядке сообщает гражданину следующую информацию:

- наименование «Горячей линии»;
- свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- осуществление записи телефонного разговора.

2.1.3. При ответе на телефонный звонок Диспетчер «Горячей линии» МО предлагает гражданину:

- представиться (фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона для обратной связи);
- уточнить данные гражданина, о котором идет речь в обращении (фамилия, имя, отчество, телефон, дата рождения, прикрепление к медицинской организации, адрес проживания/прописки);
- изложить суть устного обращения;

Диспетчер «Горячей линии» МО в целях регистрации заносит всю необходимую информацию в электронное сообщение об обращении гражданина **(далее – электронное сообщение)** и о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме **(Приложение №2).**

2.1.4. При завершении телефонного разговора диспетчер «Горячей линии» МО:

- отвечает гражданину в пределах своей компетенции;
- информирует гражданина о сроках исполнения устного обращения;
- завершает телефонный разговор первым.

2.1.5. После завершения телефонного разговора диспетчер «Горячей линии» МО:

- уточняет суть обращения у того гражданина, про которого в обращении шла речь;
- передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином в соответствии с **п.2.2.** и **п.2.3.** настоящего порядка;

2.1.6. В целях учета, контроля над исполнением устного обращения и предупреждения возникновения конфликтных ситуаций, при поступлении устного обращения на телефоны сотрудников МО, сотрудники МО незамедлительно направляют граждан на «Горячую линию» МО для регистрации устного обращения.

2.2. Рассмотрение устного обращения и подготовка ответа:

2.2.1. При поступлении устного обращения справочного характера диспетчер «Горячей линии» МО отвечает в рамках делового телефонного разговора.

2.2.1.1. Диспетчер «Горячей линии» МО руководствуется следующими критериями качества ответа:

- корректность общения;
- актуальность и достоверность информации;
- завершенность ответа.

2.2.1.2. К информации справочного характера относятся следующие данные:

- адреса и телефоны структурных подразделений МО;
- наименование ведомства при переадресации обращения по компетенции.

2.2.2. При поступлении устного обращения, касающегося деятельности структурных подразделений МО:

2.2.2.1 Диспетчер «Горячей линии» МО на устное обращение:

- не требующее уточнения, отвечает в ходе телефонного разговора в пределах своей компетенции;
- требующее уточнения, уточняет и в пределах своей компетенции дает разъяснения по поставленным вопросам в ходе телефонного разговора. Рекомендуемый речевой стандарт ответа гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 3).**

2.2.2.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, детального рассмотрения, уточнения информации, диспетчер «Горячей линии» МО **регистрирует** устное обращение и по защищенным каналам связи передает его с 08:00 до 17:00 в электронном сообщении, согласно **Приложению №2,** и аудиозапись телефонного разговора с гражданином члену ВК МО **в течение 1-го часа.** Член ВК МО по защищенным каналам связи сообщает диспетчеру «Горячей линии» МО дату и время состоявшейся предварительной беседы и результат рассмотрения обращения об исполнении устного обращения в электронном сообщении, согласно **Приложению №2,** где определен:

- код поступившего устного обращения по тематическому классификатору обращений граждан в Минздрав РБ **(Приложение №4)**;
- вид обращения **(Приложение №5)**.

Разговор с гражданином (предварительная беседа) по исполнению устного обращения должен быть осуществлен и зарегистрирован в электронном сообщении **(Приложение № 2)** в течение рабочего дня с момента поступления

электронного сообщения на исполнение. Рекомендуемый речевой стандарт ответа гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 6).**

2.2.2.3. В случае рассмотрения устного обращения, поступившего от специалиста по работе с устными обращениями граждан Минздрава РБ или с «Горячей линии» Минздрава РБ или от представителя страховой медицинской организации, диспетчер «Горячей линии» МО, **передает** устное обращение в электронном сообщении по защищенным каналам связи с 08:00 до 17:00, согласно **Приложению №2,** и аудиозапись телефонного разговора с гражданином члену ВК МО в течение 1-го часа. Член ВК МО по защищенным каналам связи сообщает вышеперечисленным должностным лицам дату и время состоявшейся предварительной беседы и результат рассмотрения обращения об исполнении устного обращения в электронном сообщении, согласно **Приложению №2.** Разговор с гражданином (предварительная беседа) по исполнению устного обращения должен быть осуществлен и зарегистрирован в электронном сообщении в течение не более 2-х рабочих дней (до 17:00) с момента поступления устного обращения к Диспетчеру «Горячей линии» МО.

2.2.3. В случае, если гражданин изъявил желание получить ответ на устное обращение в письменной форме, Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет электронное сообщение и незамедлительно по защищенным каналам связи передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином члену ВК МО для регистрации и ответа по Федеральному закону от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Типовое электронное сообщение об обращении гражданина, поступившее в устной форме, для ответа в письменной форме и типовой ответ гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 7).**

2.2.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

2.2.4.1. В случае поступления устного обращения на «Горячую линию» МО, решение которого не входит в компетенцию МО, Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет электронное сообщение в целях регистрации и незамедлительно рекомендует гражданину обратиться в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение поступившего устного обращения.

2.2.4.2. В случае поступления анонимного устного обращения на «Горячую линию» МО Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет электронное сообщение и передает (в соответствии с **п.2.2.** и **п.2.3.** настоящего порядка) устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином на рассмотрение по существу поставленных в нем вопросов, **касающихся анонимного гражданина**. ***Ответ на обращение гражданину не предоставляется.***

2.2.4.3. В случае поступления анонимного устного обращения на «Горячую линию» МО, Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет

электронное сообщение и передает (в соответствии с **п.2.2.** и **п. 2.3.** настоящего порядка) устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином на рассмотрение по существу поставленных в нем вопросов, **касающихся других лиц**, ***уточнив информацию у этих лиц***. При отсутствии возможности уточнить информацию у лица, о котором в обращении идет речь, диспетчер «Горячей линии» МО уточняет информацию у граждан, указанных в его согласии на обработку персональных данных, оформленном в МО.

2.2.4.4. В случае поступления устного обращения, содержащего сведения о **подготавливаемом, совершаемом или совершенном** противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет электронное сообщение и регистрирует на сайте ССТУ.РФ. Далее незамедлительно по защищенным каналам связи, передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора с гражданином члену ВК МО для рассмотрения и ответа согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Электронное сообщение об обращении гражданина и типовой ответ гражданину прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 7)**.

2.2.4.5. В случае поступления от гражданина, находящегося в **экстренной ситуации с угрозой его жизни или жизни других лиц**, Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет электронное сообщение в целях регистрации и незамедлительно перенаправляет устное обращение в приемную государственного органа в соответствии с его компетенцией.

2.3. Прием повторного устного обращения:

2.3.1. Диспетчер «Горячей линии» МО оформляет повторное электронное сообщение, в котором сообщается о бездействии, неудовлетворительном ответе, неэффективных предпринятых действиях и по защищенным каналам связи передает устное обращение и аудиозапись телефонного разговора гражданина с Диспетчером «Горячей линии» МО члену ВК МО для контроля работы с обращениями граждан. Электронное сообщение о повторном обращении гражданина и о результатах рассмотрения прилагается к настоящему порядку **(Приложение № 8).**

2.3.2. Диспетчер «Горячей линии» МО не регистрирует повторное устное обращение, в котором содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее зарегистрированными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

3. Прекращение рассмотрения обращения

3.1. В случае предоставления заявления от гражданина о прекращении рассмотрения обращения в МО, диспетчер «Горячей линии» МО в результате рассмотрения в типовом электронном сообщении указывает данное заявление.

3.2. В случае, когда позвонивший на «Горячую линию» МО гражданин настроен агрессивно, допускает употребление в речи нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Диспетчера «Горячей линии» МО, а также членов его семьи, если речь гражданина неразборчива и вопрос остается неясным, рекомендуется, не вступая в пререкания с гражданином, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим. При игнорировании гражданином предупреждения, Диспетчер «Горячей линии» МО вправе закончить телефонный разговор первым и оставить обращение без ответа. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как медицинской организации, так и Диспетчеру «Горячей линии» МО, принявшему обращение.

4. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения устных обращений, поступивших на «Горячую линию» МО

4.1. Ответственным за организацию работы круглосуточной «Горячей линии» МО является Главный врач МО. Ответственными за порядок и сроки рассмотрения являются члены ВК МО.

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

4.3. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Главный врач МО осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Сбор, хранение информации

6.1. Член ВК осуществляет учет, комплектование, хранение электронных сообщений о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме.

6.2. Член ВК МО еженедельно за прошедшую неделю заполняет таблицу по удаленному доступу, полученному по ссылке:

- количество обращений (предложение, заявление, жалоба, благодарность, переадресация по компетенции, справочная информация);
- количество обращений по тематическому классификатору обращений граждан в Минздрава РБ;

- количество обращений по медицинской организации;
- количество повторных обращений по медицинской организации.

6.3. Член ВК МО еженедельно за прошедшую неделю отправляет мониторинг звонков, поступивших на «Горячей линии» МО (количество принятых (отвеченных), непринятых (неотвеченных), принятых (неотвеченных) звонков) в Минздрав РБ по электронной почте Semenova.E@mz.govrb.ru.

Приложение № 1
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Текст автоответчика в рабочее и нерабочее время

Здравствуйте! Вы позвонили на «Горячую линию» МО. Диспетчер «Горячей линии» МО свяжется с Вами в ближайшее время.

Приложение № 2
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Электронное сообщение об обращении гражданина и о результатах рассмотрения обращения гражданина для ответа в устной форме

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» МО.	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин)
2	ФИО диспетчера	ФИО
3	Информация об обратившемся гражданине (ФИО, дата рождения, место жительства, номер контактного телефона для обратной связи, прикрепление) / анонимное	ФИО
4	Содержание обращения	текст
	Заполняется членом ВК МО, ответственным за исполнение.	
5	Код тематического классификатора обращений граждан в МЗ РБ	0000 (выбрать)
6	Вид обращения	выбрать
7	Информация о передаче обращения на исполнение (ФИО должностного лица наименование МО, тел)	ФИО
8	Дата, время разговора с гражданином (предварительная беседа)	
9	Результат рассмотрения обращения с кратким объяснением	текст
10	Дата, время предоставления информации гражданину по устному обращению	

Приложение № 3
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Речевой стандарт ответа гражданину по обращению

Вопрос, обозначенный в Вашем устном обращении, относится к часто задаваемым вопросам. Информация по данному вопросу размещена на официальном сайте МО.

***Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ**
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на **официальном сайте** данных государственного органа или органа местного самоуправления в **информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Приложение № 4
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Тематический классификатор обращений граждан в Минздрав РБ

Консультация врача	1000	телемедицина
	1001	направление внутри МО
	1002	направление в другое МО
	1003	направление в другой регион
	1004	направление есть, не записывают
	1005	направление неправильно оформлено
ОРГАНИЗАЦИЯ	2000	работа Call-центра
	2001	работа регистратуры
	2002	ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ
	2003	телефон Главного врача
	2004	предварительная запись
	2005	лист ожидания
	2006	"живая" очередь
	2007	запись на повторный прием
	2008	запись на прием была, но прием не состоялся
	2009	часы работы врача, среднего медицинского персонала, кабинета, администратора
	2010	время ожидания
	2011	Регистратура 03, Госуслуги, Доктор 03
	2012	помещение в больницы, диспансеры, центры в Бурятии
	2013	санитарно-авиационная эвакуация
	2014	служба неотложной медицинской помощи
	2015	маршрутизация пациента в амбулаторно-поликлинических условиях
	2016	маршрутизация пациента в стационарных условиях
	2017	вызов врача на дом
	2018	дневной стационар
	2019	физиотерапия
	2020	доступность информации о МО
	2021	комфортность условий предоставления медицинских услуг
	2022	навигация в медицинской организации
	2023	распространение, предоставление персональных данных пациента
	2024	вакцинация
	2025	детское питание
	2026	санаторно-курортное лечение
	2027	различные медицинские справки

	2028	делопроизводство
	2029	лабораторные анализы
	2030	инструментальное обследование
	2031	расходные медицинские материалы
	2031	выбор медицинской организации и прикрепление
	2032	медицинская манипуляция среднего медицинского персонала
	2033	смерть во время транспортировки
	2034	смерть не в МО
	2035	"обратная связь" между медицинскими организациями
Лекарства	3000	лекарственное обеспечение
	3001	взрослый сам себе покупал лекарственный препарат и медицинское изделие
	3002	детям до 3-х лет сами покупали лекарственный препарат и медицинское изделие
	3003	цены на ЖНВЛП
	3004	рецепт
Мед. ДЕОНТОЛОГИЯ	4000	ятрогенное действие
	4001	ятрогенное бездействие
	4002	отношение сотрудников медицинской организации к пациенту
	4003	отношение сотрудников медицинской организации к родственникам пациента
	4004	конфликт пациента с врачом
	4005	конфликт пациента со средним медицинским персоналом
	4006	отношение пациента к врачу
	4007	отношение пациента к среднему медицинскому персоналу
	4008	конфликт между врачами
	4009	конфликт врача с руководством
КОМИССИИ	5000	высокотехнологическая медицинская помощь
	5001	медико-социальная экспертиза
	5002	судебно-медицинская экспертиза
	5003	патологоанатомическое вскрытие
	5004	психиатрическое освидетельствование
	5005	медицинское освидетельствование на состояние опьянения (алкогольного, наркотического или иного токсического)
КРИТЕРИИ ДОСТУПНОСТИ	6000	обеспеченность населения врачами
	6001	обеспеченность населения средним медицинским персоналом
	6002	паллиативная помощь патронажной службой
	6003	ремонт медицинских организаций
	6004	профилактические медицинские осмотры несовершеннолетних
	6005	экстракорпоральное оплодотворение
КРИТЕРИИ	7000	медицинская документация (амбулаторная, стационарная карта)

КАЧЕСТВА	7001	осмотр пациента
	7002	предварительный диагноз лечащего врача
	7003	клинический диагноз лечащего врача
	7004	план обследования пациента
	7005	план лечения пациента
	7006	назначение лекарственного препарата с учетом возраста, тяжести заболевания
	7007	медицинские изделия
	7008	врачебная комиссия медицинской организации
	7009	экспертиза временной нетрудоспособности
	7010	диспансерное наблюдение
	7011	диспансеризация взрослого населения 1 р в 3 года
	7012	диспансеризация взрослого населения 1 раз в 2 года
	7013	медицинские осмотры
	7014	перевод в другое профильное отделение внутри медицинской организации
	7015	перевод в другую медицинскую организацию
	7016	ОТКАЗ в оказании медицинской помощи
	7017	качество оказания медицинской помощи (смерть) детям в амбулаторно-поликлинических условиях
	7018	качество оказания медицинской помощи (смерть) детям в стационарных условиях
	7019	качество оказания медицинской помощи (смерть) взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях
	7020	качество оказания медицинской помощи (смерть) взрослым в стационарных условиях
КАДРЫ	8000	заработная плата медицинских работников
	8001	меры социальной поддержки мед работников
УПРАВЛЕНИЕ	9000	требования и стандарты в сфере здравоохранения
	9001	обязательное медицинское страхование
	9002	дополнительное медицинское страхование
	9003	противодействие коррупции
	9004	платная медицинская помощь
	9005	мед. советы, народная и нетрадиционная медицина
	9006	создание, ликвидация и реорганизация медицинских организаций
	9007	борьба с социально значимыми заболеваниями
	9008	донорство крови, органов и тканей человека, их трансплантация
	9009	санитарно-эпидемиологическое благополучие населения

Приложение № 5
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Классификатор видов обращений граждан в Минздрав РБ

предложение	
заявление	
ЖАЛОБА обоснованная	
ЖАЛОБА необоснованная	
благодарность	
переадресация по компетенции	
справочная информация	
повторное обращение (бездействие)	
повторное обращение (неудовлетворительный ответ)	

Приложение № 6
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Речевой стандарт ответа гражданину по обращению

Ваше устное обращение, поступившее на «Горячую линию» МО рассмотрено, но в соответствии с п.6 ст.11 59-ФЗ ответ на него Вам дать не представляется возможным в связи с тем, что в ответе содержится охраняемая законом тайна, а также персональные данные.

Для получения ответа предлагаем Вам обратиться в МО в каб.

Гражданин, о котором в обращении идет речь, вправе самостоятельно обратиться за ответом в МО в каб.

При отсутствии возможности обратиться в МО по прикреплению у гражданина и у лица, о котором в обращении идет речь, предлагаем Вам обратиться в МО гражданину, указанному в согласии гражданина на обработку персональных данных, оформленную в МО.

Приложение № 7
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Электронное сообщение об обращении гражданина в устной форме для ответа в письменной форме

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» МО.	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин)
2	ФИО диспетчера	ФИО
3	Информация об обратившемся гражданине (ФИО, дата рождения, место жительства, номер контактного телефона для обратной связи, прикрепление)	ФИО
4	Содержание обращения	текст

Ответ, прикрепляемый в программе ССТУ.РФ

Врачебная комиссия МО, рассмотрев обращение от 00.00.00 № 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин), сообщает следующее:

- данное обращение является (предложение, заявление, жалоба);
- развернутый ответ по данному обращению прикрепить к программе ССТУ.РФ не представляется возможным, так как в нем содержатся сведения о персональных данных, а также охраняемая законом тайна.

Ответ гражданину, направляемый в письменном виде по указанному почтовому адресу или на адрес электронной почты

Ваше устное обращение, поступившее на «Горячую линию» МО рассмотрено, но в соответствии с п.6 ст.11 59-ФЗ ответ на него Вам дать не представляется возможным в связи с тем, что в ответе содержатся сведения о персональных данных, а также охраняемая законом тайна.

Для получения ответа предлагаем Вам обратиться в МО в каб.

Гражданин, о котором в обращении идет речь, вправе самостоятельно обратиться за ответом в МО в каб.

***Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ**
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Приложение № 8
к Порядку организации работы
круглосуточной «Горячей линии» МО

Электронное сообщение о повторном обращении гражданина в устной форме и о результатах рассмотрения

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» МО.	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000 (№число, месяц, год/час, мин)
	Регистр-й номер предыдущих **повторных обращений**	№ 1 - № 00000000/0000, № 2 – № 00000000/0000.
2	ФИО диспетчера	ФИО
3	Информация об обратившемся гражданине (ФИО, дата рождения, место жительства, номер контактного телефона для обратной связи, прикрепление) / анонимное	ФИО
4	Содержание настоящего повторного обращения	новые обстоятельства
	Заполняется членом ВК МО, ответственным за исполнение.	
5	Код тематического классификатора обращений граждан в МЗ РБ	0000 (выбрать)
6	Вид обращения	выбрать
7	Информация о передаче обращения на исполнение (ФИО должностного лица наименование МО, тел)	ФИО
8	Дата, время разговора с гражданином (предварительная беседа)	
9	Результат рассмотрения обращения с кратким объяснением	текст
10	Дата, время предоставления информации гражданину по устному обращению	