

# ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПОСТУПАЮЩИХ НА ТЕЛЕФОН "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"  
ТАГАНРОГСКОГО ФИЛИАЛА ГБУ РО «ОНКОДИСПАНСЕР»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» Таганрогского филиала ГБУ РО «Онкодиспансер» (далее — «горячая линия»), приема, регистрации, рассмотрения и учета поступивших на него обращений по вопросам улучшения качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, борьбы с коррупцией.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

1.3. Аппарат телефона «горячей линии» установлен в кабинете главной медицинской сестры Таганрогского филиала ГБУ РО «Онкологический диспансер» (кабинет № 25), расположенном по адресу: г. Таганрог, ул. Московская, 17, телефон «горячей линии»: (8634) 38-26-04.

1.4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется каждый вторник и пятницу, с 09 ч.00 мин. до 12 ч.00 мин. (кроме праздничных дней).

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте учреждения [www.onkotgn.ru](http://www.onkotgn.ru), информационных стендах в отделениях диспансера.

1.6. Ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по «горячей линии», считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

## 2. Порядок приема обращений граждан и предоставление информации по телефону «горячей линии»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете главной медицинской сестры Таганрогского филиала ГБУ РО «Онкологический диспансер» (кабинет №25), расположенном по адресу: г. Таганрог, ул. Московская, 17, в соответствии с настоящим Положением.

2.2. Все поступившие телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «горячей линии» подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления.

Для учета обращений граждан на телефон горячей линии» используется журнал учета (приложение № 1) где указываются дата; фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, контактный телефон, краткое содержание его вопроса, принятые меры и кто принял обращение.

2.3. При обращении граждан по вопросу не отнесенным к ведению учреждения, ответственный за работу телефона «горячей линии» дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, также рассматриваются обращения информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

2.4. Предоставление информации гражданам осуществляется только после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего или мобильного телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.5. Ответ на обращение может быть дан в устной форме в ходе телефонного разговора с заявителем, о чем в журнале учета делается соответствующая запись. В случае необходимости письменного ответа на обращение, ответ будет предоставлен в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации).

2.6. Все обращения, требующие письменного ответа передаются ответственным за работу телефона «горячей линии» заместителю начальника филиала по медицинской части, который является ответственным за рассмотрение и подготовку письменных ответов на обращения граждан, а также осуществляет контроль за работой телефона «горячей линии».

2.7. Ответственный за работу телефона «горячей линии», еженедельно информирует начальника филиала о полученных обращениях граждан.

### **3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора**

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии и должности специалиста принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои 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, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

3.4. 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, при этом инициатива стереотипа

поведения должна принадлежать специалисту учреждения.

3.5. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб Репутации, как учреждению, так и специалисту.

3.6. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

3.7. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

#### **4.Заключительные положения**

4.1. По итогам каждого квартала до 10 числа каждого месяца, следующего за отчетным, ответственный за работу телефона «горячей линии» представляет отчет начальнику филиала о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в архиве больницы, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.4. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан без их согласия не допускается.