

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

 **П Р И К А З**

 **от 20 ноября 2015 г. № 1069-M**

 **г. Махачкала**

**Об утверждении Положения о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Дагестан**

В целях повышения доступности населения в получении медицинской помощи и лекарственного обеспечения на территории Республики Дагестан**, приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии», Министерства здравоохранения Республики Дагестансогласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Определить номер телефона горячей линии для приема обращений: 8(8722) 68-28-03.

3. Главному специалисту-эксперту второго отдела Н.М. Шаншаевой:

обеспечить бесперебойное функционирование телефона «горячей линии»;

организовать регистрацию обращений граждан и организаций, поступивших на телефон «горячей линии», в журнале регистрации обращений граждан на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Дагестан**.**

4. Ведущему специалисту-эксперту второго отдела З.М. Агмадовой организовать размещение на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Дагестан в сети «Интернет» информации о функционировании «телефона доверия», целях его создания и правилах приема сообщений.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

 **Врио министра Ф.А. Габибулаев**

Утверждено

Министерства здравоохранения

Республики Дагестан

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Положение**

**о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон «горячей линии»**

**Министерства здравоохранения Республики Дагестан**

1. Прием обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения осуществляется круглосуточно на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Дагестан, уполномоченным должностным лицом по номеру: 8(8722) 68-28-03.

2. При поступлении телефонного звонка - уполномоченное должностное лицо в обязательном порядке сообщает заявителю следующую информацию:

наименование органа исполнительной власти Республики Дагестан, в который обратился позвонивший;

о работе телефона горячей линии.

При ответе на телефонный звонок, уполномоченное должностное лицо:

называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность;

предлагает позвонившему представиться (Ф.И.О., адрес, телефон контакта) и изложить суть вопроса.

3. Обязанности уполномоченного должностного лица за прием и рассмотрение обращений, поступивших на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Дагестан:

1) принять и зарегистрировать обращение на телефон "горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Дагестан;

2) объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведенные в обращении;

3) в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия);

4) принять мотивированное и обоснованное решение по обращению;

5) оповестить гражданина о результатах рассмотрения жалобы и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по электронной почте, либо в устной форме.

В случаях если обращение является анонимным, уполномоченным должностным лицом должны быть даны разъяснения о порядке рассмотрения обращений граждан в соответствии с федеральным законодательством.

Каждое обращение на вышеуказанный номер фиксируется в журнале регистрации обращений граждан на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Дагестан (далее - Журнал).

4. Обращения, поступившие на телефон горячей линии, рассматриваются соответствующими структурными подразделениями Министерства здравоохранения Республики Дагестан в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

5. По итогам рассмотрения обращения уполномоченным должностным лицом сообщается заявителю ответ на его обращение.

В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается в журнале соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Отчет о рассмотрении обращений на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Дагестан представляется министру здравоохранения Республики Дагестан