



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

23.01.2018

№ 90-р

**Об утверждении Регламента  
оперативного рассмотрения  
телефонных обращений граждан**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, в том числе, поступившими на справочные телефоны Департамента здравоохранения города Москвы, своевременного рассмотрения вопросов, требующих принятия оперативного решения

1. Утвердить:

1.1 Регламент оперативного рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон Департамента здравоохранения города Москвы (приложение 1).

1.2. Форму ежедневного отчета по поступившим обращениям и результатам принятых решений (приложение 2).

2. Директору Государственного казенного учреждения города Москвы "Дирекция по координации деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы" (Белостоцкий А.В.), руководителям медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы обеспечить исполнение утвержденного регламента.

3. Начальнику Управления делами и координации деятельности (Никонов Е.Л.) обеспечить координацию работы и контроль оперативного рассмотрения кризисных вопросов.

**Министр Правительства Москвы,  
руководитель Департамента  
здравоохранения города Москвы**

**А.И. Хрипун**

**Регламент оперативного рассмотрения обращений граждан, поступивших  
на телефон Департамента здравоохранения города Москвы (8-499-251-83-00)**

Ответственные за прием и мониторинг телефонных населенных города Москвы:

Управления делами и координации деятельности (начальник, заместитель  
начальника УДиКД);

Оперативно-распорядительная служба Департамента здравоохранения города  
Москвы (дежурные врач, дежурный фельдшер ОРС).

Ответственные за оперативное решение вопросов:

Медицинские организации (руководитель, заместитель, дежурный администратор  
МО);

Дирекция по координации деятельности медицинских организаций (директор,  
заместитель, начальник управления, начальник отдела, дежурный администратор ГКУ  
ДКД МО).

**1. Схема реагирования**

1.1. Время и дата поступления обращения в Департамент здравоохранения города  
Москвы (далее - Департамент);

1.2. Ф.И.О. обратившегося, контактный телефон, адрес проживания, медицинская  
организация;

1.3. Тема обращения;

1.4. Куда передана информация, кто принял, время передачи обращения;

1.5. Результат рассмотрения;

1.6. Ф.И.О. ответственного ГКУ ДКД МО или медицинской организации  
(руководитель, заместитель, дежурный администратор).

1.7. Время оперативного решения вопроса.

**2. Алгоритм взаимодействия.**

2.1. Дежурный фельдшер ОРС:

- принимает обращения по телефону 8-499-251-83-00,
- фиксирует контактные данные обратившегося в журнале;
- незамедлительно передает информацию в ГКУ ДКД МО или медицинскую  
организацию (по профилю);

- при необходимости (в зависимости от кризисной ситуации), информирует  
структурные подразделения Департамента.

## 2.2. Дежурный врач-методист ОРС :

- взаимодействует со структурными подразделениями Департамента и ответственными лицами медицинских организаций, получает подтвержденную информацию,
- принимает и анализирует информацию по решению вопроса (кризисной ситуации);
- при необходимости незамедлительно докладывает руководству Департамента;
- при необходимости незамедлительно передает информацию в Линейно-контрольную службу;
- составляет отчет по результатам принятой информации и передает начальнику УДиКД, ежедневно до 08:00 ч.

## 2.3. Дежурный ГКУ ДКД МО, руководитель медицинской организации (заместитель, дежурный администратор) :

- обеспечивает решение вопроса в течение 2-х часов;
- по результатам принятого решения информирует дежурного ОРС по телефону: 8499-251-45-03;
- при невозможности решения вопроса в течение 2-х часов, представляет обоснование и ориентировочные сроки решения с последующим информированием ОРС (вопрос ставится на контроль в УДиКД и снимается с контроля в случае полного исполнения).

## 2.4. Дежурный врач Линейно-контрольной службы (ЛКС):

- обеспечивает оперативный выезд по информации, поступившей из ОРС;
- по результатам выезда информирует дежурного ОРС по телефону 8499-251-45-03.

## 2.5. Руководители структурных подразделений Департамента:

- при поступлении информации по кризисным вопросам принимают меры оперативного реагирования, при необходимости организацию выезда в медицинские организации.
- информацию о принятых мерах направляют в УДиКД.

## 2.6. Начальник УДиКД

- осуществляет контроль соблюдения оперативного реагирования за поступившей информацией по кризисным вопросам;
- анализирует сводные отчетные данные по поступившим вопросам;
- при необходимости передает информацию для решения проблемных тем в профильные структурные подразделения Департамента;
- освещает данные по результатам работы с телефонными обращениями: ежедневно - на аппаратных совещаниях в Департаменте; еженедельно - на оперативных совещаниях у руководителя Департамента.

Приложение 2  
к распоряжению Департамента  
здравоохранения города Москвы  
от 23-12 № 90-12

Отчет по обращениям граждан,  
поступившим на телефон Департамента здравоохранения города Москвы (8499-251-83-00)  
и требующим оперативного реагирования  
за \_\_\_\_\_ 2018 г.

Дата время	Ф.И.О. адрес проживания, контактные данные обратившегося	МО	Тема вопроса	Кому передано (ФИО, время, учреждение)	Результат рассмотрения обращения (время)	Ф.И.О, должность информирующего о решении