

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ «УСТЬ-КУЛОМСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ
БОЛЬНИЦА»
(ГБУЗ РК «Усть-Куломская ЦРБ»)**

ПРИКАЗ

04.04.2014г.

§ 2

№ 47-П

с.Усть-Кулом, Республика Коми

В целях повышения качества оказания медицинской помощи гражданам в ГБУЗ РК «Усть-Куломская ЦРБ», в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Разработать прилагаемый порядок работы "Телефона доверия" по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ РК «Усть-Куломская ЦРБ».
2. Ответственным за реализацию приказа и организацию работы "Телефона доверия" для обеспечения граждан информацией по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи назначить юрисконсульта Т.Ф. Исламова.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач _____ И.В. Книгницкая

ПОЛОЖЕНИЕ
о «телефоне доверия» в ГБУЗ РК Усть-Куломская ЦРБ»

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы "телефона доверия" по вопросам противодействия коррупции (далее - "телефон доверия"), организации работы с обращениями граждан и организаций, полученными по "телефону доверия", о фактах проявления коррупции в ГБУЗ РК Усть-Куломская ЦРБ» (далее - Учреждение).

2. "Телефон доверия" - это канал связи с гражданами и организациями (далее - абонент), созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников Учреждения, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.

3. Режим функционирования "телефона доверия" - круглосуточный.

4. Прием обращений абонентов, поступающих по "телефону доверия", осуществляется в режиме непосредственного общения с уполномоченным работником Учреждения.

5. Поступившие обращения граждан и (или) организаций подлежат обязательной регистрации сотрудником Учреждения в Журнале регистрации обращений граждан и организаций по "телефону доверия" Учреждения (далее - Журнал учета) по форме согласно [приложению](#) № 2 к Приказу и оформляются по форме, установленной в приложении № 3 к Приказу, и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

6. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

7. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

8. Сотрудники Учреждения, работающие с информацией, поступившей по "телефону доверия", несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

15. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан и (или) организаций по "телефону доверия", без их согласия не допускается.

1.6. Номер телефона доверия:

8(8212) 94673 с 08.00ч. по 16.00ч. Ответственный: секретарь учреждения

8(8212) 94180 с 16.00ч. по 08.00ч. Ответственный: сотрудник приемного покоя.

Журнал
регистрации обращений граждан и организаций по "телефону
доверия" по вопросам противодействия коррупции
в ГБУЗ РК «Усть-Куломская ЦРБ»

N п/п	Дата (число, месяц, год)	Время (час., мин.)	Ф.И.О. абонента	Адрес, телефон абонента	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего обращение, подпись	Результаты рассмотрения обращения, куда направлено (исх. N, дата)

**Обращение
поступившее на "телефон доверия"**

Дата, время: _____
(указывается дата, время поступления сообщения на рабочую
станцию (число, месяц, год, час., мин.)

Фамилия, имя, отчество: _____
(указывается Ф.И.О. абонента,
либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. не сообщил)

Место проживания: _____
(указывается адрес, который сообщил абонент:
почтовый индекс, республика, область, район, населенный пункт, название
улицы, дом, корпус, квартира,
либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)

Контактный телефон: _____
(номер телефона, с которого звонил и/или который
сообщил абонент,
либо делается запись о том, что телефон не определен и/или абонент
номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего
сообщение)

Сотрудник: _____
(наименование структурного подразделения (отдела), фамилия
и инициалы, подпись)