



**Положение о работе  
с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии»  
Здоровая Россия Министерства Здравоохранения Иркутской области  
в областном государственном учреждении здравоохранения «Братская  
стоматологическая поликлиника №1»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии» Здоровая Россия Министерства Здравоохранения Иркутской области в областном государственном учреждении здравоохранения «Братская стоматологическая поликлиника № 1» (далее по тексту – Положение) устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии» Здоровая Россия Министерства Здравоохранения Иркутской области (далее - «Горячая линия»).

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на «Горячую линию», 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. Прием обращений граждан на телефон и электронную почту «Горячая линия» осуществляется ответственными лицами, которые назначаются приказом главного врача.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на информационном стенде поликлиники.

**2. Основные цели и функции**

2.1. Основной целью работы ответственных лиц с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии» является оперативное принятие мер реагирования на поступающие обращения.

2.2. Основные функции ответственных лиц по работам с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии»:

2.2.1. прием обращений граждан в круглосуточном режиме (7/24);


2.2.2. взаимодействие со страховыми медицинскими организациями, ТФОМС Иркутской области.

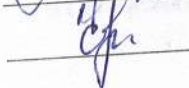
**3. Порядок работы с обращениями граждан,  
поступающих с «Горячей линии»**

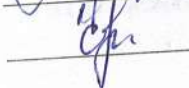
3.1. Прием обращений граждан на телефон и электронную почту ответственного лица по работе с обращениями граждан, поступающих с «Горячей линии» осуществляется в круглосуточном режиме (7/24).

3.2. Все поступившие обращения граждан фиксируются в «Журнале регистрации обращений граждан на «Горячую линию».

С приказом № 40/22-П от 10.01.2022 г. ознакомлены:

 /Е.В. Линник

 /С.А. Чумакова

№ п/п	Ф.И.О.	Подпись	Дата ознакомления
1	Линник Е.В.		10.01.2022
2	Чумакова С.А.		10.01.2022

