

Регламент работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики

1. Поступающие звонки принимаются по бесплатному номеру телефона (8662) 40-15-65 в режиме 24/7.

2. Каждый поступающий звонок оператор фиксирует в специальном журнале «Регистрация обращений граждан на «горячую линию» по форме согласно приложению к Регламенту работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, возможно ведение в электронном виде (далее - журнал регистрации).

3. Для оперативного рассмотрения обращения оператор «горячей линии» связывается в рабочее время с профильным отделом Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство) по вопросам:

1) Оказание медицинской помощи детям, в том числе паллиативной - тел.: 40-82-68; 42-24-09;

2) Оказание медицинской помощи беременным тел.: 42-24-09; 40-82-68;

3) Оказание медицинской помощи взрослым, в том числе паллиативной - тел.: 42-07-15; 40-09-11;

4) Лекарственное обеспечение - тел.: 40-61-41;

5) Доступность обезболивающей терапии - тел: 40-61-41.

4. При решении вопроса в оперативном порядке оператор «горячей линии» информирует заявителя по телефону в течение 1-2 рабочих дней со дня обращения.

5. В журнале регистрации делается отметка о решении вопроса.

6. При невозможности решения вопроса в оперативном порядке заявителю предлагается обратиться в Министерство с письменным заявлением.

7. В последний рабочий день месяца операторы «горячей линии» проводят анализ поступающих обращений на «горячую линию» и направляют заместителям министра, на которых возложен контроль за исполнением настоящего приказа.

8. При поступлении вопросов, не входящих в компетенцию Министерства, операторами «горячей линии» заявителю предлагается обратиться в соответствующие органы и организации, курирующие данный вопрос, с предоставлением необходимых номеров телефонов.

9. На официальном сайте Министерства публикуется информация о поступивших обращениях, а также ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.