



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от «15» января 2021 г.

№ 9/1

**Об организации работы  
номера телефона «Горячая линия»  
при департаменте здравоохранения Костромской области**

В целях обеспечения граждан актуальной информацией по вопросам оказания медицинской помощи областными государственными медицинскими организациями Костромской области и обеспечения граждан лекарственными препаратами

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Первому заместителю директора департамента здравоохранения Костромской области обеспечить бесперебойную работу номера телефона «горячей линии» 8 (4942) 31 68 58.
2. Утвердить Порядок предоставления информации гражданам по номеру телефона «горячей линии» 8 (4942) 31 68 58 согласно приложению № 1.
3. Утвердить график дежурства структурных подразделений по номеру телефона «горячей линии» 8 (4942) 31 68 58 согласно приложению № 2.
4. Ответственность за организацию приема звонков возложить на начальников структурных подразделений департамента в соответствии с графиком дежурства.
5. Приказ департамента здравоохранения Костромской области от 11 января 2021 года № 3к «Об организации работы «Горячей линии» признать утратившим силу.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента

  
Н.В. Гирин

Приложение № 1  
к приказу департамента  
здравоохранения Костромской области  
от 15.10.2020 года № 949

Порядок  
предоставления информации  
гражданам по номеру телефона «горячей линии»  
8 (4942) 31 68 58

1. Персональная трубка стационарного телефона с номером 8 (4942) 31 68 58 совместно с журналом приема входящих звонков передается начальнику структурного подразделения департамента (заместителю начальника отдела) в соответствии графиком дежурств, утвержденным приказом департамента здравоохранения Костромской области.

2. Начальник отдела (заместитель начальника отдела) поручает сотруднику соответствующего отдела принимать телефонные звонки по номеру телефона «горячей линии».

3. Сотрудник департамента здравоохранения Костромской области принимает телефонный звонок, поступивший на номер телефона «горячей линии», фиксирует телефонный звонок в журнале приема звонков и отвечает на вопрос заявителя в соответствии с компетенцией отдела, в котором он исполняет должностные обязанности. В случае если, вопрос заявителя не входит в компетенцию отдела дежурный сотрудник передает телефон начальнику отдела (заместителю начальника отдела), в случае их отсутствия консультанту, главному специалисту-эксперту либо ведущему специалисту-эксперту структурного подразделения к чьей компетенции относится вопрос гражданина обращающегося по телефону «горячей линии». В случае отсутствия сотрудников структурного подразделения департамента, в который необходимо передать стационарный телефон «горячей линии» в связи с компетенцией, дежурный сотрудник сообщает заявителю номер стационарного телефона отдела департамента, который предоставит соответствующую информацию заявителю.

4. Дежурный сотрудник каждый телефонный звонок фиксирует в журнале приема звонков путем внесения в журнал ФИО заявителя, номера его телефона, дата и времени принятия звонка, в том числе указывает тему обращения и краткий результат рассмотрения обращения: либо разъяснение, вопрос решен, переадресован в иную организацию (с указанием организации), переадресован в другой отдел департамента.

5. В случае поступления на «горячую линию» вопросов:

- запись на вакцинацию от COVID-19;
- организация медицинского обслуживания в части распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (результат анализов; номера телефонов медицинских организаций где развернуты койки «красная зона»);
- запись на прием к врачам областных государственных медицинских организаций Костромской области;

- для перевода на горячую линию Фонда социального страхования;
- для перевода на горячую линию по вопросам возмещения части стоимости отдыха и оздоровления детей, дежурный сотрудник сообщает заявителю телефон Идской службы оперативной помощи жителям Костромской области (которая располагается в ОГБУЗ «Центр общественного здоровья и медицинской профилактики Костромской области») 8 (4942) 641-031 либо 122.

Приложение № 2  
к приказу департамента  
здравоохранения Костромской области  
от \_\_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_

**График дежурств  
структурных подразделений департамента  
на телефоне «горячая линия»**

<b>Период дежурства</b>	<b>Структурное подразделение</b>	<b>Ответственное должностное лицо</b>
<b>январь</b>		
1 рабочая неделя	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>февраль</b>		
1 рабочая неделя	Отдел фармаконадзора медицинской, фармацевтической деятельности и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ и контролю качества оказания медицинской помощи	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел мониторинга, материально-технического состояния медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>март</b>		
1 рабочая неделя	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел образования, правовой и кадровой	Начальник отдела

	работы	(заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>Апрель</b>		
1 рабочая неделя	Отдел по лицензированию медицинской, фармацевтической деятельности, и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ и контролю качества оказания медицинской помощи	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программы развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел мониторинга, материально- технического состояния медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>Май</b>		
1 рабочая неделя	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программы развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел образования, пранковой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>Июнь</b>		
1 рабочая неделя	Отдел по лицензированию медицинской, фармацевтической деятельности, и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ и контролю качества оказания медицинской помощи	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел мониторинга, материально- технического состояния медицинских	Начальник отдела (заместитель

организаций		начальники отдела)
<b>июль</b>		
1 рабочая неделя	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>август</b>		
1 рабочая неделя	Отдел по лицензированию медицинской, фармацевтической деятельности, в деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ и контролю качества оказания медицинской помощи	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел развития медицинской помощи детям и службы репродукции	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел мониторинга, материально-технического обеспечения медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>сентябрь</b>		
1 рабочая неделя	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
<b>октябрь</b>		
1 рабочая неделя	Отдел по лицензированию медицинской, фармацевтической деятельности и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ и контролю качества оказания	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)

2 рабочая неделя	медицинской помощи Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел мониторинга, материально- технического состояния медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)

#### ноябрь

1 рабочая неделя	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)

#### декабрь

1 рабочая неделя	Отдел планирования организации медицинской, фармацевтической деятельности, и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ и контролю качества оказания медицинской помощи	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
2 рабочая неделя	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
3 рабочая неделя	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
4 рабочая неделя	Отдел мониторинга, материально- технического состояния медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)