

## **Порядок**

телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в Государственное автономное учреждение здравоохранения Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника»

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет основные задачи и варианты предоставления информации при телефонном обслуживании населения при обращении за консультацией в Государственное автономное учреждение здравоохранения Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту - ГАУЗ РК «РСП»).

1.2. Под телефонным обслуживанием в настоящем Порядке понимается оказание консультативной помощи и предоставление информации, касающейся нашего лечебного учреждения.

1.3. Телефонное обслуживание осуществляется на основе Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Коми, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. При телефонном обслуживании сотрудники ГАУЗ РК «РСП» соблюдают требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.5. Телефонные звонки, согласно информации на стендах и на сайте учреждения, поступают в приемную на номера телефонов городской сети: (8212)44-13-17; (8212)24-44-52. Звонки принимает секретарь руководителя в часы работы приемной: пн.-пт. с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.30 (кроме выходных и праздничных дней).

1.6. Все сотрудники, проводящие консультирование (информирование) граждан по телефону несут ответственность за полноту и достоверность предоставляемой информации.

### **II. Основные задачи телефонного обслуживания**

2.1. Оказание населению Республики Коми бесплатной консультативной помощи по вопросам, находящимся в компетенции нашего лечебного учреждения.

2.2. Повышение уровня информированности населения Республики Коми в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере оказания амбулаторной стоматологической помощи.

2.3. Обеспечение доступности получения населением Республики Коми информации об оказании амбулаторной стоматологической помощи.

### **III. Алгоритм ведения телефонного разговора и варианты предоставления информации при телефонном обращении граждан**

- 3.1. В целях рационального использования времени телефонный разговор не может превышать 10 минут.
- 3.2. Первичное телефонное обращение поступает в приемную учреждения.
- 3.3. Секретарь руководителя сообщает обратившемуся наименование нашей организации, свои Ф.И.О. и должность.
- 3.4. В случае если требуемая информация в рамках компетенции секретаря (телефоны регистратуры, часы личного приема граждан, часы работы учреждения и др.), то он самостоятельно проводит консультирование заявителя.
- 3.5. Если запрашиваемая информация выходит за рамки компетенции секретаря руководителя (вопросы, касающиеся организации оказания стоматологической помощи, лечебного процесса, качества оказания стоматологической помощи и пр.), заявителю предлагается обсудить вопрос с руководителем учреждения или с курирующим заместителем; и посредством внутренней телефонной связи проводится переадресация звонка.
- 3.6. Если вопрос обращения касается работы какого-то конкретно врача, то в этом случае звонок может быть переадресован заведующему отделением, где работает данный врач. Исключение составляет руководитель детского отделения; в этом случае заявителю предлагается самостоятельно позвонить на предложенной номер с целью обсуждения вопроса с заведующей детским отделением ГАУЗ РК «РСП».
- 3.7. В тех случаях, когда звонок вследствие различных производственных причин не может быть переведен путем внутреннего соединения в момент обращения заявителя сотруднику, в чьей компетенции находится вопрос заявителя, оформляется карточка личного приема со слов заявителя с отметкой «обращение по телефону». Для этой цели заявитель должен предоставить информацию о себе: Ф.И.О., домашний адрес и предложить вариант получения им ответа.
- 3.8. В случаях, если заявителю по уважительной причине информация не может быть предоставлена в момент обращения, секретарь руководителя должен предложить следующие возможные варианты:
- позвонить повторно, в часы, отведенные для приема телефонных обращений, того сотрудника, в чьей компетенции находится вопрос заявителя;
  - подробно изложить суть интересующего вопроса и оставить координаты для обратной связи: номер контактного телефона; почтовый адрес; адрес электронной почты;
  - прийти в учреждение в часы личного приема граждан;
  - прийти в учреждение в часы работы приемной с письменным обращением.
- 3.9. В случае если заявитель выбирает вариант телефонной связи в часы приема сотрудниками учреждения телефонных обращений или оставляет свои координаты для обратной связи, секретарь руководителя заполняет «Журнал учета обращений граждан по телефону» (Приложение № 1), далее «Журнал». Все обращения перенаправленные заведующей детского отделения подлежат регистрации в Журнале.
- 3.10. В случае если заявитель получает исчерпывающую информацию в момент обращения по телефону, то данные обращения могут не регистрироваться в журнале.
- 3.11. В случае если без конкретных данных о заявителе (Ф.И.О., почтовый адрес, номер контактного телефона) его информирование (консультирование) невозможно, то обращение не принимается (информация, касающаяся состояния здоровья заявителя, процесса оказания медицинской помощи, жалоба и др.).

#### **IV. Основные правила ведения телефонного разговора**

- 4.1. Начинать разговор необходимо с взаимного представления.
- 4.2. Выяснить причину обращения и внимательно выслушать заявителя.
- 4.3. При ответе информировать заявителя по сути обращения в вежливой и корректной форме; кратко и четко, используя официально-деловой стиль.
- 4.4. В случае если заявитель настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, то ему необходимо объяснить, что в подобной форме разговор недопустим.
- 4.5. Информация заявителю может быть предоставлена только по вопросам, касающимся компетенции сотрудников ГАУЗ РК «РСП».

#### **V. Требования к регистрации и обработке обращений заявителя по телефону**

- 5.1. В Журнале регистрируются все обращения, касающиеся компетенции заведующей детским отделением и телефонные обращения, ответ на которые отсрочен по уважительным причинам.
  - 5.2. При регистрации телефонного обращения в Журнале ответ заявителю должен быть подготовлен в сроки, установленные для письменных обращений граждан.
  - 5.3. Ежемесячно, в последний рабочий день месяца, секретарь руководителя представляет Журнал главному врачу для контроля.
-

Список лиц, проводящих консультирование (информирование) граждан  
при телефонном обращении в ГАУЗ РК «РСП»

1. Секретарь руководителя Турьева М.Д.  
**понедельник – пятница с 09.00 до 12.00, с 14.00 до 16.30**
  2. Главный врач ГАУЗ РК «РСП» Башегуров А.Н.  
**среда-четверг с 14.00 до 15.00 – 44-13-17**
  3. Заместитель главного врача по медицинской части Морозене Н.А.  
**понедельник – пятница с 14.00 до 15.00 – 24-44-52**
  4. Заместитель главного врача по платным услугам Ткаченко Е.В.  
**понедельник – пятница с 14.00 до 15.00 – 24-44-52**
  5. Заведующая детским стоматологическим отделением Вахнина Т.С.  
**понедельник с 08.00 до 10.00 , пятница с 10.00 до 12.00 – 35-16-18**
  6. Заведующая отделением терапевтической стоматологии 1 Парначева Е.И.  
**по нечетным числам с 08.00 до 10.00 – 44-13-70**
  7. Заведующий отделением терапевтической стоматологии 2 Федотов Н.А.  
**по четным числам с 08.00 до 10.00 – 44-13-70**
  8. Заведующий отделением хирургической стоматологии Калинин Р.П.  
**по нечетным числам (кроме понедельника) – с 13.00 до 14.30 – 24-27-16**
  9. Заведующий отделением платных услуг Тимушев В.Н.  
**вторник, четверг с 13.30 до 15.30 – 44-13-70**
  10. Заведующий отделением ортопедической стоматологии  
**понедельник по нечетным числам с 12.00 до 13.00,  
по четным числам с 14.00 до 15.00  
четверг по нечетным числам с 12.00 до 13.00,  
по четным числам с 14.00 до 15.00**
-