



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от «09» января 2025 г.

№ 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. Утвердить Порядок предоставления информации гражданам по номеру телефона «горячей линии» 8 (4942) 31 68 58 согласно приложению № 1.
2. Утвердить график дежурства структурных подразделений по номеру телефона «горячей линии» 8 (4942) 31 68 58 согласно приложению № 2.
3. Ответственность за организацию приема звонков возложить на начальников структурных подразделений департамента в соответствии с графиком дежурства.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента

Н.В. Гирин

Приложение № 1
к приказу департамента
здравоохранения Костромской области
от 09.01.2025 года № 1

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

1. Переносная 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 обратившегося 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, даты и времени принятия звонка, в том числе указывает тему обращения и краткий результат рассмотрения обращения: дано разъяснение, вопрос решен, переадресован в иную организацию (с указанием организации), переадресован в другой отдел департамента.

Приложение № 2
к приказу департамента
здравоохранения Костромской области
от 09.01.2025 года № 1

График дежурств
структурных подразделений департамента
на телефоне «горячая линия»

Период дежурства	Структурное подразделение	Ответственное должностное лицо
С 09.01 по 10.01	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 13.01 по 17.01	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 20.01 по 24.01	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 27.01 по 31.01	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 03.02 по 07.02	Отдел управления материально-техническим состоянием медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 10.02 по 14.02	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 17.02 по 21.02	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)
С 24.02 по 28.02	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 03.03 по 07.03	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 10.03 по 14.03	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 17.03 по 21.03	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 24.03 по 28.03	Отдел управления материально-	Начальник отдела

	техническим состоянием медицинских организаций	(заместитель начальника отдела)
С 31.03 по 04.04	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 07.04 по 11.04	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)
С 14.04 по 18.04	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 21.04 по 25.04	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 28.04 по 02.05	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 05.05 по 09.05	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 12.05 по 16.05	Отдел управления материально-техническим состоянием медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 19.05 по 23.05	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 26.05 по 30.05	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)
С 02.06 по 06.06	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 09.06 по 13.06	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 16.06 по 20.06	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 23.06 по 27.06	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 30.07 по 04.07	Отдел управления материально-техническим состоянием медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)

С 07.07 по 11.07	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 14.07 по 18.07	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)
С 21.07 по 25.07	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 28.07 по 01.08	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 04.08 по 08.08	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 11.08 по 15.08	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 18.08 по 22.08	Отдел управления материально-техническим состоянием медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 25.08 по 29.08	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 01.09 по 05.09	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)
С 08.09 по 12.09	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 15.09 по 19.09	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 22.09 по 26.09	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 29.09 по 03.10	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 06.10 по 10.10	Отдел управления материально-техническим состоянием медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 13.10 по 17.10	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель

		начальника отдела)
С 20.10 по 24.10	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)
С 27.10 по 31.10	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 03.11 по 07.11	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 10.11 по 14.11	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 17.11 по 21.11	Отдел развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 24.11 по 28.11	Отдел управления материально-техническим состоянием медицинских организаций	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 01.12 по 05.12	Отдел лекарственного обеспечения населения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 08.12 по 12.12	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)
С 15.12 по 19.12	Отдел анализа, прогнозирования и реализации программ развития здравоохранения	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 22.12 по 26.12	Отдел образования, правовой и кадровой работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)
С 29.12 по 30.12	Отдел организации медицинской помощи и профилактической работы	Начальник отдела (заместитель начальника отдела)