



Министерство здравоохранения Самарской области

**ПРИКАЗ**

от 03 02 2016

№ 140

Об организации в министерстве здравоохранения Самарской области единого телефона «горячей линии» для приема обращений работников учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области, по вопросам оплаты труда

В целях оперативного решения вопросов, связанных с оплатой труда в учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу единого телефона «горячей линии» для приема обращений работников учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области (далее – подведомственные учреждения, министерство), по вопросам оплаты труда (далее – телефон «горячей линии»).
2. Определить номер телефона «горячей линии» для приема обращений 8(846) 3324927.
3. Утвердить прилагаемое Положение о порядке приема и рассмотрения обращений работников подведомственных учреждений, поступивших на телефон «горячей линии», по вопросам оплаты труда.
4. Главному управлению экономики и финансов (Свириду) подготовить перечень типовых вопросов по оплате труда в сфере здравоохранения с ответами на них и представить их в управление организационной деятельности Главного управления организационной деятельности и информационных технологий

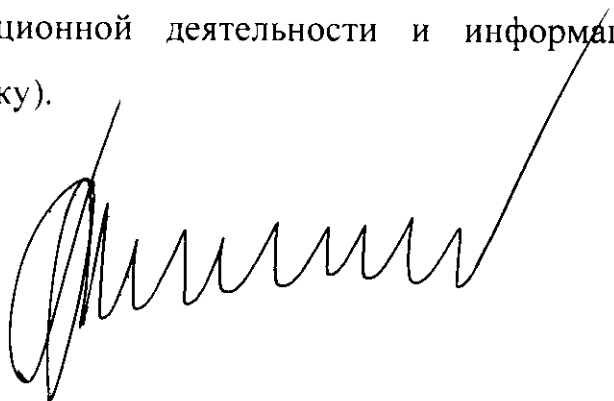
министерства здравоохранения Самарской области (Степановой) для размещения на официальном сайте министерства в сети Интернет.

5. Управлению организационной деятельности Главного управления организационной деятельности и информационных технологий министерства здравоохранения Самарской области (Степановой) организовать размещение информации о работе телефона «горячей линии» на информационном стенде в здании министерства, на официальном сайте министерства в сети Интернет, а также опубликование в еженедельном официальном издании «Информационный вестник здравоохранения Самарской области».

6. Руководителям подведомственных учреждений разместить информацию о работе телефона «горячей линии» на информационных стендах и на сайтах подведомственных учреждений в сети Интернет.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на Главное управление организационной деятельности и информационных технологий министерства (Матееску).

Министр



Г.Н.Гридасов

Баталова 3324440



УТВЕРЖДЕНО  
приказом министерства  
здравоохранения Самарской области  
от 03.02.2016 № 140

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема и рассмотрения обращений работников учреждений,  
подведомственных министерству здравоохранения Самарской области,  
поступивших на единый телефон «горячей линии»,  
по вопросам оплаты труда

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке приема и рассмотрения обращений работников учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области (далее – подведомственные учреждения, министерство), поступивших на единый телефон «горячей линии» (далее – телефон «горячей линии»), устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам оплаты труда в подведомственных учреждениях (далее – Положение).

1.2. Основными задачами работы телефона «горячей линии» являются:  
обеспечение оперативного приема, регистрации и рассмотрения обращений, поступивших на телефон «горячей линии»;

своевременное принятие мер реагирования по вопросам оплаты труда в подведомственных учреждениях;

анализ обращений, поступивших на телефон «горячей линии», их учет при разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение оплаты труда в подведомственных учреждениях.

1.3. Прием обращений на телефон «горячей линии» производится по единому телефону 8(846) 3324927 в рабочие дни с понедельника по четверг - с 09-00 до 17-30, в пятницу с 09-00 до 16-30, перерыв на обед - 13-00 – 13-48.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» размещается на информационных стендах и официальных сайтах в сети Интернет министерства и подведомственных учреждений,

публикуется в еженедельном официальном издании «Информационный вестник здравоохранения Самарской области».

## 2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Организацию приема обращений и регистрации обращений, поступивших на телефон «горячей линии», осуществляет управление организационной деятельности Главного управления организационной деятельности и информационных технологий министерства (далее – управление). Прием, регистрация и предварительная обработка поступающих на телефон «горячей линии» обращений по вопросам оплаты труда производятся в порядке, установленном настоящим Положением, ответственными специалистами управления (далее – специалист управления), назначенными распоряжением министра здравоохранения Самарской области (далее – министр).

2.2. Рабочее место специалиста управления должно быть оборудовано телефонным аппаратом, оснащенным гарнитурой (при наличии), а также возможностью осуществления аудиозаписи (при наличии соответствующего оборудования) звонков, необходимой для контроля и разрешения возможных конфликтных ситуаций.

2.3. При поступлении телефонного звонка специалист управления (либо «автоответчик») в обязательном порядке сообщает позвонившему следующую информацию:

наименование органа исполнительной власти Самарской области, в который обратился позвонивший;

о работе телефона «горячей линии» исключительно по вопросам оплаты труда в подведомственных учреждениях;

о возможной записи разговора.

В дальнейшем, при ответе на телефонный звонок, специалист управления:

называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность;

предлагает позвонившему представиться (ФИО, адрес, телефон контакта, полное наименование, адрес подведомственного учреждения и подразделение, в котором он работает, занимаемую должность);

предлагает позвонившему изложить суть вопроса.

В случаях, если обращение содержит информацию, не связанную с вопросами оплаты труда в подведомственных учреждениях и (или) поступило не от работника подведомственного учреждения и (или) является анонимным, позвонившему специалистом управления должны быть даны разъяснения о порядке рассмотрения обращений граждан в соответствии с федеральным законодательством.

Параллельно производится аудиозапись поступившего телефонного звонка (при наличии необходимого оборудования).

2.4. Информация обо всех поступивших на телефон «горячей линии» обращениях вносится в журнал учета устных обращений, поступивших на телефон «горячей линии» по вопросам оплаты труда (далее – Журнал) установленной формы (приложение к настоящему Положению).

В Журнале ведется сквозная нумерация в течение календарного года, начиная с первого числа наступившего года. Допускается ведение Журнала как на бумажном носителе, так и в электронном виде.

2.5. Обращения, поступившие на телефон «горячей линии» от работников подведомственных учреждений по вопросам оплаты труда и содержащие полную информацию о заявителе, регистрируются специалистом управления в системе «СУПРЕМА МРН» и передаются на рассмотрение руководителю Главного управления экономики и финансов.

### 3. Рассмотрение обращений и отчетность о результатах рассмотрения

3.1. Обращения, поступившие на телефон «горячей линии» и зарегистрированные в системе «СУПРЕМА МРН», подлежат рассмотрению в

соответствии с резолюцией руководителя Главного управления экономики и финансов министерства (либо лица, исполняющего его обязанности) и оформлению в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области, органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 29.04.2013 № 234-р.

3.2. Обращения, поступившие на телефон «горячей линии», рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством.

3.3. По итогам рассмотрения обращения исполнителем подготавливается проект письменного ответа заявителю, который подписывает руководитель Главного управления экономики и финансов министерства (либо лицо, исполняющее его обязанности). Ответ передается в управление для отправки по почте и формирования дела по данному обращению для архивного хранения.

3.4. Ежемесячно, до 5 – го числа, следующего за отчетным периодом, специалистами Главного управления экономики и финансов министерства подготавливается информационно-аналитическая справка по результатам мониторинга обращений, поступивших на телефон «горячей линии», направляемая в Министерство здравоохранения Российской Федерации.

3.5. Ежемесячно, до 5 – го числа, следующего за отчетным периодом, специалистами Главного управления экономики и финансов министерства отчет о мониторинге решений, принятых по обращениям, поступившим на телефон «горячей линии», вносится в автоматизированную систему мониторинга показателей работы «горячих линий».

3.6. Управление еженедельно представляет министру (либо лицу, исполняющему его обязанности) информацию об обращениях, поступивших на телефон «горячей линии».

