



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

20 ЯНВ 2016

ПРИКАЗ

№ 54-п.

г. Екатеринбург

*О создании и организации работы межведомственной рабочей группы
по рассмотрению обращений медицинских работников по вопросам,
связанным с оплатой труда*

В целях исполнения поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации об обеспечении функционирования «горячих линий» для граждан Российской Федерации по вопросам, связанным с повышением оплаты труда работников бюджетной сферы, и организации рассмотрения обращений медицинских работников, поступивших на «горячую линию»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать с 01 февраля 2016 года межведомственную рабочую группу по рассмотрению обращений работников учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области по вопросам, связанным с оплатой труда в составе:

Руководитель группы:

Кивелева Н.Н. – заместитель Министра здравоохранения Свердловской области;

Члены группы:

Колетова М.В. – заместитель начальника отдела финансового планирования и перспективного экономического развития;

Куликова Е.В. – ведущий специалист отдела финансового планирования и перспективного экономического развития;

Шулепова Т.Н. – начальник отдела государственной службы и кадровой политики;

Белошевич С.О. – начальник юридического отдела;

Григорян А.А. – начальник ГБУЗ СО «МИАЦ»;

Балакин М.С. – заместитель руководителя (по правовым вопросам) Государственной инспекции труда в Свердловской области (по согласованию);

Угринов С.А. – специалист по охране труда и социальному партнерству Свердловской областной организации профсоюза работников здравоохранения РФ (по согласованию);

Ахметшин И.С. – главный специалист планово-экономического отдела ТФОМС Свердловской области (по согласованию).

2. Утвердить Регламент работы «горячей линии» и межведомственной рабочей группы по рассмотрению обращений работников учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области по вопросам, связанным с оплатой труда (прилагается).

3. Начальнику ГБУЗ СО «МИАЦ» Григоряну А.А. организовать работу «горячей линии» с 01 февраля 2016 года.

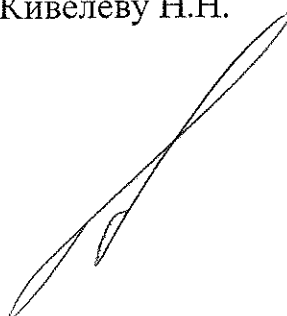
4. Руководителям государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области проинформировать сотрудников об организации работы «горячей линии» по вопросам повышения оплаты труда, выплаты заработной платы, задолженности по заработной плате.

5. Рекомендовать начальнику Управления здравоохранения Администрации города Екатеринбурга Дорнбушу А.А. принять аналогичный приказ.

6. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Свердловской области Кивелеву Н.Н.

Министр здравоохранения
Свердловской области



А.Р. Белявский

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 20 ЯНВ 2016 № 54-п.

**Регламент
работы «горячей линии» и межведомственной рабочей группы по
рассмотрению обращений работников учреждений, подведомственных
Министерству здравоохранения Свердловской области по вопросам,
связанным с оплатой труда**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан с целью обеспечения работникам учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области (далее - Министерство) бесплатной и своевременной консультативной помощи по вопросам повышения оплаты труда, выплаты заработной платы, задолженности по заработной плате.

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок организации работы телефона «горячая линия» и межведомственной рабочей группы по рассмотрению обращений работников учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Свердловской области по вопросам, связанным с оплатой труда (далее – межведомственная рабочая группа), поступивших на «горячую линию».

1.3. Для работы телефона «горячая линия» выделяется линия телефонной связи (call-центр) в ГБУЗ СО «МИАЦ» с абонентским номером 8-800-1000-153.

2. Порядок работы

2.1. Прием обращений граждан по телефону «горячая линия» осуществляется с 9:00 до 17:00 часов ежедневно, кроме субботы и воскресенья, по телефону 8-800-1000-153.

**3. Порядок работы «горячей линии»
и межведомственной рабочей группы**

3.1. Для учета обращений по телефону «горячей линии» и контроля за качеством реагирования на обращения граждан, операторы call-центра в целях мониторинга формируют Реестр обращений граждан (далее - Реестр), в котором указываются следующие данные:

- 1) порядковый номер обращения;
- 2) дата и время поступления обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество, домашний адрес и номер телефона заявителя, либо адрес электронной почты для обратной связи;
- 4) должность обратившегося, наименование учреждения и подразделения, в котором трудоустроен работник;
- 5) тематика обращения;

- вопросы повышения заработной платы,
- вопросы задолженности по заработной плате,
- иные нарушения в оплате труда.

6) отметка о результатах рассмотрения обращения;

7) отметка об информировании заявителя о результатах рассмотрения обращения.

3.2. В случае отказа от предоставления персональных данных, звонок фиксируется, но обращение к рассмотрению принимается только в случае, если причиной является несвоевременная выплата заработной платы с указанием учреждения, в котором допущено данное нарушение.

3.3. Информация по вопросам несвоевременной выплаты заработной платы в учреждениях, подведомственных Министерству направляется заместителю начальника отдела финансового планирования и перспективного экономического развития Колетовой М.В. незамедлительно.

3.4. Обращения работников муниципальных учреждений здравоохранения, подведомственных Управлению здравоохранения Администрации города Екатеринбург переадресовываются оператором на «горячую линию» вышеуказанного ведомства.

3.5. Оператор «горячей линии» консультирует граждан по вопросам, входящим в его компетенцию (по типовым вопросам, касающимся оплаты труда).

3.6. Информацию об обращениях, не являющихся типовыми, оператор «горячей линии» в однодневный срок направляет заместителю начальника отдела финансового планирования и перспективного экономического развития Колетовой М.В по электронной почте.

3.7. Обращения, не являющиеся типовыми, направляются для рассмотрения членам межведомственной рабочей группы по компетенции в однодневный срок по электронной почте, со сроком ответа не более 3 рабочих дней.

3.8. В случае необходимости проведения проверки по фактам, изложенным в обращении, заявителю предлагается подготовить письменное обращение в адрес Министерства, либо электронное обращение на официальном сайте Министерства.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения обращения направляется оператору «горячей линии» для передачи информации заявителю. Срок ответа заявителю с момента поступления обращения не должен превышать 7 рабочих дней.

3.10. Начальник ГБУЗ СО «МИАЦ» Григорян А.А. в ежемесячном режиме, 1 числа месяца, следующего за отчетным, представляет данные Реестра для рассмотрения в межведомственную рабочую группу.

3.11. Межведомственная рабочая группа по необходимости собирается и рассматривает результаты мониторинга. В срок до 4 числа месяца, следующего за отчетным, специалисты ГБУЗ СО «МИАЦ» размещают результаты рассмотрения в автоматизированной системе мониторинга показателей работы «горячих линий» в субъектах Российской Федерации.