

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ»

1. Проведение «прямых телефонных линий» организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию учреждения либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

2. «Прямые телефонные линии» проводятся главным врачом учреждения, его заместителем не реже 1 раза в квартал.

Для участия в «прямой телефонной линии», проводимой руководителем учреждения, его заместителем, могут привлекаться заведующие структурных подразделений учреждения.

3. Дата, время, тематика проведения «прямых телефонных линий», а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых руководителем учреждения, на квартал (полугодие, год).

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, «прямая телефонная линия» может проводиться более продолжительное время, чем утверждено графиком проведения «прямых телефонных линий».

4. При обращении на «прямую телефонную линию» лицо, ее проводившее, обязано:

- попросить сообщить:

гражданина, индивидуального предпринимателя – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), данные о месте жительства и (или) работы (учебы);

представителя юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность, наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес;

- зафиксировать суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию», сообщить вышеуказанные сведения, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

5. Информация о проведении «прямой телефонной линии» и ее результатах заносится лицом, ее проводившим, в журнал учета проведения «прямых телефонных линий» согласно приложению, который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью руководителя и печатью учреждения.

6. Ответственным за хранение журнала учета проведения «прямых телефонных линий» является заместитель главного врача либо лицо, исполняющее его обязанности.

7. Журнал учета проведения «прямых телефонных линий» хранится в кабинете №27.

8. Журнал учета проведения «прямых телефонных линий» выдается лицом, ответственным за его хранение, в день проведения «прямой телефонной линии» лицу, ее проводящему.

По окончании ее проведения и оформления результатов проведения «прямой телефонной линии» журнал учета проведения «прямых телефонных линий» возвращается лицу, ответственному за его хранение.

Все записи в журнале учета проведения «прямых телефонных линий» делаются лицом, проводившим «прямую телефонную линию», самостоятельно.

9. Порядковый номер регистрации обращения, поступившего в ходе проведения «прямой телефонной линии», имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.

10. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых телефонных линий», не относятся к компетенции учреждения, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

11. Не подлежат регистрации обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы:

не относятся к компетенции учреждения. В этом случае гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться;

уже были разъяснены (даны ответы, направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема. В этом случае гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

12. В случае если в ходе проведения «прямой телефонной линии» не поступило ни одного телефонного звонка, в журнале учета проведения «прямых телефонных линий» лицом, проводившим «прямую телефонную линию», заполняются графы 2, 3, 6 и 8. При этом в графе 6 указывается: «В ходе проведения «прямой телефонной линии» звонков не поступило».

13. В ходе «прямых телефонных линий» гражданам и юридическим лицам на поставленные вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции организации, даются полные и исчерпывающие ответы в пределах полномочий учреждения. В случае определения тематики желательно, чтобы вопросы задавались по указанной теме.