

Положение о порядке
организации и проведения
«горячих линий» и «прямых
телефонных линий» в
аппарате управления
Гомельского УП «Фармация»

1. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий» в аппарате управления Гомельского УП «Фармация» (далее - АУП).

2. Организацию проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам в АУП осуществляет генеральный директор, его заместитель либо уполномоченный руководством специалист.

3. «Горячая линия» в АУП проводится специалистами информационно-фармацевтического отдела в рабочие дни с 8.30 до 12.30 и с 13.00 до 17.00.

4. Обращения, поступившие в ходе проведения «горячей линии», не подлежат регистрации в порядке делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

5. «Прямая телефонная линия» в АУП проводится генеральным директором, его заместителем и начальниками внутривидовых подразделений АУП согласно утверждённому графику в каждую 4-ю пятницу месяца с 10.00 часов до 11.00 часов.

6. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», ведётся в рамках делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

7. Информация о проведении в АУП «горячей линии» и «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путём ее размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте Гомельского УП «Фармация» и на информационных стендах предприятия.

Также информация о проведении в АУП «горячей линии» размещаются на информационных стендах в аптечных организациях.

8. Приём обращений в ходе «горячей линии» или «прямой телефонной линии» в АУП может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

9. При обращении на «прямую телефонную линию» в АУП гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учёбы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию» в АУП, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, ему сообщается, что обращение признается анонимным, и ответ на такое обращение не даётся, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершённом преступлении.

10. В ходе «прямой телефонной линии» в АУП гражданам и представителям юридических лиц даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции Гомельского УП «Фармация».

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение оформляется в виде регистрационно-контрольной карточки и передается специалисту, на которого возложена обязанность по регистрации обращений граждан и юридических лиц, для регистрации не позднее, чем в первый рабочий день, следующий за днём проведения «прямой телефонной линии».

11. В случае если обращение, либо отдельные поставленные в нём вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии» в АУП, не относятся к компетенции Гомельского УП «Фармация», гражданину или представителю юридического лица разъясняется, в какой государственный орган или организацию необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии», поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приёма, гражданину или представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не даётся.

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

12. О результатах рассмотрения обращений, не разрешённых в ходе «прямой телефонной линии» в АУП, граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в Гомельском УП «Фармация».

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлён до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе «прямой телефонной линии», необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину или юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в Гомельском УП «Фармация» направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый, следующий за ним, рабочий день.

13. Обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» в АУП и зарегистрированные в Гомельском УП «Фармация», могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах;

обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, на которые ранее Гомельским УП «Фармация» был дан ответ и прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам, и в данных обращениях не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу.

14. При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии» в АУП, без рассмотрения по существу граждане и представители юридических лиц уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации данных обращений в Гомельском УП «Фармация».