ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации и проведения горячих линий и прямых телефонных линий в учреждении здравоохранения «Национальная антидопинговая лаборатория»

1. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе горячих линий и прямых телефонных линий в учреждение здравоохранения «Национальная антидопинговая лаборатория» (далее – Учреждение).
2. Организацию проведения горячих линий и прямых телефонных линий в Учреждении осуществляет делопроизводитель отдела внебюджетной деятельности, или лицо его заменяющее.
3. Горячая линия в Учреждении проводится в рабочие дни с 9.00 до 12.00 часов.
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 Учреждении проводится ежеквартально согласно утвержденного графика.

Графики проведения прямых телефонных линий хранятся 1 год до замены новыми.

1. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямой телефонной линии, ведется в соответствии с делопроизводством по обращению граждан и юридических лиц.
2. Информация о проведении в Учреждении горячей линии и прямой телефонной линии размещается на информационном стенде и на официальном сайте Учреждения.
3. При обращении на прямую телефонную линию в Учреждении гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), 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 Учреждения, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, ему сообщается, что обращение признаётся анонимным, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

1. В ходе прямой телефонной линии в Учреждении гражданам и представителям юридических лиц даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции Учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса информации обращение оформляется в виде регистрационно-контрольной карточки и передается делопроизводителю отдела внебюджетной деятельности для регистрации не позднее чем в первый рабочий день, следующий за днем проведения прямой телефонной линии.

1. В случае если обращение либо отдельно поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии в Учреждении, не относится к компетенции Учреждения, 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 приема, 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.

1. О результатах рассмотрения обращений, неразрешенных в ходе прямой телефонной линии в Учреждении, граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в Учреждение.

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

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращении, 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 Учреждении направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и срока совершения таких действий (выполнение работ, оказание 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.

1. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии в Учреждении 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, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок и рассмотрение таких обращений.

Обращения содержат вопросы, на которые ранее Учреждением был дан ответ и прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросах, и в данных обращениях не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу.

1. При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии в Учреждении, без рассмотрения по существу граждане и представители юридических лиц уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации данных обращений в Учреждении.
2. Дела по обращениям, поступивших в ходе прямых телефонных линий, формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

Документы, связанные с рассмотрением обращений формируются в дела в соответствии с принятой номенклатурой дел Учреждения.

1. Срок хранения обращений, поступивших в ходе прямых телефонных линий и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения).