

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к приказу ГКУ КК
«Аппарат Общественной палаты
Краснодарского края»
от «11» 03 2022 г. № 7

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема, регистрации и учета обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по вопросам повышения цен на лекарственные препараты, в том числе входящие в список жизненно важных, а также товаров медицинского назначения в Краснодарском крае

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» Общественной палаты Краснодарского края по вопросам повышения цен на лекарственные препараты, в том числе входящие в список жизненно важных, а также товаров медицинского назначения в Краснодарском крае (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших на нее обращений.

2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с настоящим Положением, федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 27.07.2006, № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения Краснодарского края через средства массовой информации путем размещения на сайте Общественной палаты Краснодарского края: <http://www.op-kk.ru/> в сети Интернет, на официальной странице Общественной палаты Краснодарского края в социальной сети Инстаграм <https://www.instagram.com/opalatak/>, а также в иных средствах массовой информации.

4. Телефонные обращения граждан, поступившие на телефон «горячей линии», подлежат обязательной регистрации в соответствующем журнале учета в течение трех рабочих дней, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, краткое содержание его вопроса, сведения о направлении сообщения в соответствующие надзорные органы, и результат рассмотрения.

5. В обращении гражданину предлагается назвать: название препарата (товара медицинского назначения), производителя, когда и на сколько изменилась цена. Важно, чтобы сравнение происходило по идентичным товарам. Также необходимо предоставить сведения об адресе учреждения, где реализуемый препарат (товар медицинского назначения) изменился в цене.

6. Рассмотрение информации граждан осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего или мобильного телефона) и изложения сути обращения.

7. Телефонные обращения граждан, в которых поднимаются вопросы, не относящиеся к вопросам повышения цен на лекарственные препараты, в том числе входящие в список жизненно важных, а также товаров медицинского назначения в Краснодарском крае «горячей линией» не рассматриваются.

8. Не рассматриваются обращения граждан без предоставления ими персональных данных, указанных в п.5.

9. Принятое телефонное сообщение оформляется сотрудником ГКУ КК «Аппарат Общественной палаты Краснодарского края».

10. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием органа, в адрес которого направлено обращение. Срок рассмотрения – в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. Ответ на обращение может быть дан в устной форме в ходе телефонного разговора с заявителем, о чем в журнале учета делается соответствующая запись.

12. Ответ на обращение, направленный заявителю органом-исполнителем, является ответом на сообщение, поступившее на телефон «горячей линии» Общественной палаты Краснодарского края.

13. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

14. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес или электронный адрес, по которому, при необходимости, может быть направлен ответ.

15. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

16. Журналы учета и материалы проверок, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в ГКУ КК «Аппарат Общественной палаты Краснодарского края» 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

17. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан на телефон «горячая линия», не допускается.