



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ООО «МЕДИС»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Цели и задачи Положения:

- 1.1. Целью настоящего Положения является проведение в соответствии с законодательством Российской Федерации работ ООО «МЕДИС» (далее – Общества) по порядку рассмотрения обращений граждан на оказание медицинской помощи.
- 1.2. Задачей настоящего Положения является приведение в соответствие внутренних нормативных документов Общества законодательству Российской Федерации, регламентация деятельности Общества в части рассмотрения обращений граждан на оказание медицинской помощи, унификация форм документации при осуществлении данного вида работ.
- 1.3. Настоящим Положением гарантируется обеспечение конституционных прав граждан при обращении в ООО «МЕДИС» по различным профилям деятельности Общества.
- 1.4. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.
- 1.5. Положение вступает в силу с момента утверждения Генеральным директором Общества и действует до его замены новыми нормативными документами.
- 1.6. Основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является Приказ Генерального директора Общества.
- 1.7. Требования Положения распространяются на всех медицинских работников Общества в соответствии с их должностными инструкциями.
- 1.8. Положение разработано на основе и в соответствии с:
 - 1.8.1. действующим законодательством РФ:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Трудовым кодексом Российской Федерации;
 - 1.8.2. Федеральными законами:
 - от 21 ноября 2011 года. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» с изменениями, вступившими в силу 04.07.2016 г.;
 - от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - от 29.06.2010 г. № 126-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- от 02.07.2013 г. № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

II. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

- 2.1. **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные должностному лицу Общества в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных актов деятельности Общества, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Общества;
- 2.3. **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Общества, либо критика деятельности Общества и отдельных должностных лиц;
- 2.4. **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 2.5. **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе, органе местного самоуправления, в Обществе.

III. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения должностным лицом Общества гражданин имеет право:

- 3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 3.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.6.9 Раздела VI настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Общества, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

IV. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу Общества с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование подразделения Общества, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Общества, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.3. Обращение, поступившее должностному лицу Общества в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

VI. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

- 6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу Общества, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 6.2. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу Общества.
- 6.3. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.
- 6.4. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.
- 6.5. Обращение, поступившее в ООО «МЕДИС» или конкретному должностному лицу Общества в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.6. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале

- регистрации обращений граждан» (Приложение №1), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб (отзывов) и предложений», которые находятся в подразделении Общества.
- 6.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица Общества, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу Общества, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 6.8. Должностное лицо Общества
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.6.9 настоящего Раздела;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Общества в соответствии с их компетенцией.
 - в случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо Общества может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
- 6.9. Ответ на обращение не дается в случаях если:
- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Общества, а также членов его семьи. В таком случае должностное лицо Общества вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 6.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Общества вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 6.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса

в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

VII. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

- 7.1. Письменное и устное обращение, поступившее должностному лицу Общества в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.
- 7.2. В исключительных случаях должностное лицо Общества вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VIII. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

- 8.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и/или на информационных стендах в подразделении Общества (Приложение №2).
- 8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.3. В случае если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 8.5. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан.
- 8.6. Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием. Информация о предварительной записи на прием с указанием номеров телефонов для записи или иной необходимой контактной информации размещается на стендах в общем доступе.
- 8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Общества, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.9. Ответственное за работу с обращениями граждан должностное лицо Общества в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение №1
к «Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан на
оказание медицинской помощи в
ООО «МЕДИС»

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, контактные телефоны	Вид обращения (краткое содержание)	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

Приложение №2
к «Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан на
оказание медицинской помощи в
ООО «МЕДИС»

«Утверждаю»
Директор филиала
ООО «МЕДИС» в г. _____
Ф.И.О. _____
«__» _____ 201__ г.

График личного приема граждан в

_____ (наименование подразделения, филиала Общества)

Должность	Адрес приема, кабинет, номер телефона	День недели	Время приема
Главный врач			
Заместитель главного врача			
Иное уполномоченное лицо			

УТВЕРЖДЕНО



Приказом Генерального директора
ООО «МЕДИС» Ф.Р. Султанова
№ 49/06 от «28» 10 2016 г.

**Регламент
организации работы по рассмотрению обращений граждан
на оказание медицинской помощи в ООО «МЕДИС»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящий Регламент организации работы по рассмотрению обращений граждан на оказание медицинской помощи в ООО «МЕДИС» (далее – Общество) определяет:
 - содержание и порядок предоставления информации гражданам о должностных лицах, ответственных за организацию медицинской помощи в структурных подразделениях Общества;
 - порядок обращений и/или претензий граждан на качество медицинской помощи в Обществе;
 - сроки и порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Общества;
- 1.2. Регламент разработан в целях повышения информированности граждан о должностных лицах Общества, ответственных за организацию оказания медицинской помощи в структурных подразделениях Общества, а так же за работу с обращениями граждан.
- 1.3. Регламент вступает в силу с момента утверждения Генеральным директором Общества и действует до его замены новыми нормативными документами.
- 1.4. Основанием для внесения изменений и дополнений в Регламент является Приказ Генерального директора Общества.
- 1.5. Требования Регламента распространяются на всех медицинских работников Общества в соответствии с их должностными инструкциями.
- 1.6. Контроль исполнения требований настоящего Регламента возлагается:
 - в Обществе в целом – на Начальника юридического отдела;
 - в филиалах и представительствах Общества (далее по тексту структурные подразделения Общества) – на руководителя структурного подразделения.
- 1.7. Регламент разработан в соответствии с:
 - действующим законодательством РФ (Федеральные законы, Постановления Правительства РФ, приказы Министерства здравоохранения РФ) в части, организации работы по рассмотрению обращений граждан на оказание медицинской помощи;
 - Уставом Общества;
 - локальными нормативными актами Общества.

II. ФУНКЦИИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

2.1. Начальник юридического отдела:

- осуществляет координацию деятельности по порядку обращений граждан на оказание медицинской помощи в ООО «МЕДИС»;
- проводит контроль организации работы по порядку обращений граждан;
- контролирует исполнение федеральных и локальных нормативных актов по данному направлению;
- принимает участие в рассмотрении обращений граждан на качество оказания медицинской помощи в ООО «МЕДИС»;
- разрабатывает и актуализирует нормативные документы по Обществу в части организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях;
- доводит актуальную информацию до руководителей структурных подразделений;
- проверяет актуальность размещенной на информационных стендах информации и правильность приема обращений и ответов на обращения граждан;
- принимает участие в рассмотрении обращений граждан на качество оказания медицинской помощи в ООО «МЕДИС», разрабатывает мероприятия по устранению замечаний/нарушений, доводит до высшего руководства информацию о нарушениях.

2.2. Руководитель структурного подразделения:

2.2.1. Функции руководителя (ответственного должностного лица) структурного подразделения Общества по организации о работы по рассмотрению обращений граждан на оказание медицинской помощи в Общества отражены в Приложении №1 к настоящему Регламенту («Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в ООО «МЕДИС»).

2.2.2. Руководитель структурного подразделения:

- назначает должностное лицо, ответственное за проведение работы по рассмотрению обращений граждан в филиале и каждом медицинском учреждении;
- оснащает каждое медицинское учреждение филиала информационными стендами установленного в Обществе Образца. При отсутствии таковых организует размещение информации в общедоступных местах в каждом вверенном ему медицинском учреждении;
- по желанию граждан разрабатывает и утверждает График личного приема граждан как для каждого медицинского учреждения, находящегося в зоне его ответственности, так и для филиала в целом;
- изучает нормативные документы, регламентирующие проведение работы по рассмотрению обращений граждан;
- осуществляет контроль порядка направления, регистрации и рассмотрения обращений граждан, а так же сроки их выполнения;
- взаимодействует с государственными органами или иными должностными лицами Общества в решении вопросов обращений граждан, не входящих в его компетенцию;
- контролирует рассмотрение обращений граждан и дачу ответа «по существу»;

- доводит до сведения ответственных лиц Центрального офиса обращения граждан, которые не могут быть рассмотрены должным образом в пределах структурного подразделения;
- обеспечивает сохранение сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну;
- проводит анализ количества и структуры (содержания) поступающих обращений по медицинским учреждениям, входящих в зону ответственности филиала, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в ООО «МЕДИС»

№	Мероприятие	Сроки	Исполнитель	Примечания
I	2	3	4	5
I	Общие			
1	Назначить должностное лицо, ответственное за проведение работы по рассмотрению обращений граждан в филиале и каждом медицинском учреждении;	В начале календарного года	Директор филиала	
2	Изучать нормативные документы, регламентирующие проведение работы по рассмотрению обращений граждан.	Постоянно	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	
3	Анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.	Постоянно	Директор филиала	
II	Материальное обеспечение			
4	Ежегодно, либо по необходимости, формировать и направлять ответственным лицам по направлению деятельности заявку в Центральный офис с указанием перечня необходимых для реализации положений настоящего Регламента материалов.	В начале календарного года	Директор филиала	
5	Оснащать каждое медицинское учреждение филиала информационными стендами установленного в Обществе Образца. При отсутствии таковых организовать размещение информации в общедоступных местах в каждом вверенном ему медицинском учреждении.	В начале календарного года	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	
6	Контроль наполняемости стендов актуализированной информацией (Федеральные, региональные и корпоративные законодательные и нормативные акты, изменения в работе филиала, изменение контактной информации и т.д.).	Постоянно	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	

I	2	3	4	5
III	Организация работы			
7	Организовать размещение информации в общедоступных местах в каждом вверенном ему медицинском учреждении.	Постоянно	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	
8	Разработать и утвердить График личного приема граждан как для каждого медицинского учреждения, находящегося в зоне его ответственности, так и для филиала в целом.	На начало календарного года	Директор филиала	В Графике должно быть указано: полное наименование структурного подразделения, ФИО и должность лица, проводящего прием граждан, адрес приема, номер кабинета, номер телефона, дни недели приема и время приема.
9	Обеспечить стенды контактной информацией.	На начало календарного года, либо по мере необходимости актуализации информации.	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	1. Телефоны "горячей линии" учреждения. Телефоны вышестоящих руководителей Общества. 2. Сайт Общества, сайт учреждения при наличии, электронный адрес ответственных лиц в подразделении. 3. Образец письменного заявления. 4. Книга отзывов и предложений. 5. Информация о случаях, в которых обращения граждан не рассматриваются (раздел VI п.6.9 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан на оказание медицинской помощи в ООО "МЕДИС"). 6. Сроки рассмотрения обращения и порядок ответа на него.
10	Обеспечить каждое учреждение "Журналом регистрации обращений граждан"	На начало календарного года	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	Журнал оформит надлежащим образом (прошить, пронумеровать, скрепить печатью за подписью руководителя подразделения Общества).
11	Обеспечить каждое учреждение "Книгой отзывов и предложений" и разместить ее в общедоступном месте.	Постоянно	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	Проводить не реже, чем 1 раз в месяц контроль записей в "Книге отзывов и предложений".

	2	3	4	5
1 IV	Направление, регистрация и рассмотрение обращения			
12	Контроль правильности подачи обращения гражданином.	По факту	<p>Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан</p>	<p>Следить за правильностью оформления обращения, наличием в нем необходимой информации о заявителе (Раздел V Положения о порядке рассмотрения обращений граждан на оказание медицинской помощи в ООО "МЕДИС"), исключить регистрацию обращения, если оно подпадает под раздел VII п.6.9 "Положения о порядке рассмотрения обращений граждан на оказание медицинской помощи в ООО "МЕДИС"</p>
13	Контроль наличия необходимой информации в обращении.	По факту	<p>Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан</p>	<p>Наличие в обращении: 1. Наименования подразделения Общества, в которое направляется письменное обращение, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица Общества, либо должность соответствующего лица. 2. Фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) гражданина. 3. Почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты гражданина, если обращение направлено по электронной почте и ответ должен быть направлен в форме электронного документа). 4. Уведомление о переадресации обращения. 5. Суть предложения, заявления или жалобы. 6. Личная подпись и дата.</p>
14	Зарегистрировать обращение	В течение 3-х дней	<p>Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан, администратор (при наличии).</p>	<p>В "Журнале регистрации обращений граждан"</p>

1	2	3	4	5
15	Направить обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Общества, в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу Общества, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче обращения, за исключением случая, указанного в п.6.9 Раздела VI настоящего Положения.	В течение 7-ми дней	Директор филиала	
16	Рассмотреть обращение, если вопрос, содержащийся в нем лежит в пределах компетенции руководителя структурного подразделения.	В течение 30-ти дней со дня регистрации обращения.	Директор филиала	
17	Дать письменный ответ обратившемуся гражданину по существу вопроса.	Не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.	Директор филиала	
18	Сообщить гражданину, направившему обращение в случае, если текст обращения не подлежит прочтению.	В течение 7-ми дней	Директор филиала	
V	Личный прием граждан			
19	Проводить личный прием граждан в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема в соответствия с утвержденным Графиком.	В соответствии с графиком личного приема граждан.	Директор филиала	
20	Назначать ответственное лицо за проведение личного приема граждан в случае временного отсутствия руководителя подразделения. Своевременно доводить информацию до граждан о замещении, располагая ее на информационных стендах.	По факту	Директор филиала	
21	По желанию посетителей организовать предварительную запись на прием.	По факту	Директор филиала, ответственные лица за проведение работы по рассмотрению обращений граждан	Информация о предварительной записи на прием с указанием номеров телефонов для записи или иной необходимой контактной информации размещается на стендах в общем доступе.