

3. ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Центра: 125167, г. Москва, Новый Зыковский проезд, д. 4.

3.2. Адрес Центра при самостоятельной подаче письменного обращения, заявления пациента или законного представителя на выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, заявления на ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента: г. Москва, Новый Зыковский проезд, д. 4, КПП № 1 «Центр»

Гражданин обращается к работникам бюро пропусков с устным запросом о направлении обращения, работник бюро связывается с работником группы. Работник группы организует прием обращений, выдачу заявлений пациента или законного представителя для заполнения и дальнейшего приема. Гражданин обязан предъявить документ удостоверяющий личность.

3.2.1. Часы приема обращений, направленных самостоятельно: с понедельника по четверг с 09:00 до 16:45, в пятницу - с 09:00 до 15:00 .

3.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Центра www.blood.ru в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт), обращения направленные в выходные и праздничные дни рассматриваются на следующий рабочий день.

3.4. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру:
8 (495) 612-42-52.

3.5. Информирование граждан о факте поступления обращения осуществляет группа контроля за обращениями по телефонному номеру:
8 (495) 612-43-82.

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9:00 до 17:45;
пятница - с 9:00 до 16:30;
перерыв - с 12:00 до 12:30.

3.6. Выдача ответов на обращения, заявления пациента или законного представителя на бумажном носителе осуществляется работником группы на КПП № 1 «Центр».

3.7. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Центра, осуществляется первыми заместителями генерального директора в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым генеральным директором Центра и проводится в дирекции Центра.

3.7.1. Личный прием граждан по вопросам, касающимся трансфузиологии, донорства крови и ее компонентов, костного мозга и

гемопоетических стволовых клеток, осуществляет первый заместитель генерального директора Гапонова Т.В.

3.7.2. Личный прием граждан по вопросам, касающимся лечебной работы Центра, осуществляет первый заместитель генерального директора Троицкая В.В.

3.8. Информация о графике приема граждан по личным вопросам размещена на официальном сайте Центра www.blood.ru.

3.9. Запись на личный прием граждан осуществляется по предварительной записи по телефонам: +7 (495) 613-87-30, +7 (495) 612-63-91.

3.10. Организацию личного приема граждан первыми заместителями генерального директора Центра осуществляет группа референтного сопровождения путем:

а) обеспечения записи граждан на личный приём по телефону;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Центра;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Центра, непосредственно ответственных за рассмотрение соответствующего обращения гражданина, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

г) внесения данных в журнал регистрации обращений граждан принятых на личном приеме;

д) организации прохода гражданина на территорию Центра.

3.11. В назначенный день граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема граждан гражданином (Приложение № 1).

3.12. Справочные материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на сайте www.blood.ru в разделе «Пациенту» официального сайта, информационных стендах Центра.