

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГУ «Республиканский
клинический центр паллиативной
медицинской помощи детям»

Л.А.Бомберова

01 февраля 2023г.



Инструкция об организации
проведения горячей линии
и прямой телефонной линии

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 N 2 "О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения" и постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 N 667 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц".

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии в государственном учреждении Республиканский клинический центр паллиативной медицинской помощи детям (далее-организация).

3. Информация о проведении горячей линии, прямой телефонной линии доводится до всеобщего сведения путем размещения информации на информационных стендах, официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

4. При проведении горячей линии, прямой телефонной линии по решению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

5. Проведение горячей линии организуется в целях рассмотрения обращений в организацию граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с ее деятельностью.

6. Горячая линия проводится специалистами организации в рабочее время в рабочие дни.

7. Номер телефона горячей линии доводится до всеобщего сведения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

8. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются

непосредственно при их поступлении либо переадресовываются иным специалистам организации.

9. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе горячей линии, не относятся к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

10. Все обращения, поступившие в ходе горячей линии и переадресованные с горячей линии иным специалистам организации, не подлежат регистрации.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

11. Проведение прямой телефонной линии организуется в целях рассмотрения обращений в организацию граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию организации.

12. Прямая телефонная линия проводится руководителем организации и его заместителем 1 раз в квартал.

Для участия в прямой телефонной линии, могут привлекаться специалисты организации.

13. Дата, время, тематика, проведения прямой телефонной линии, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых руководителем организации на год (приложение 1).

14. Графики проведения прямых телефонных линий должны храниться в течение 1 года после замены их новыми и включаться в номенклатуру дел организации.

15. При обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность, наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

16. Информация о проведении прямой телефонной линии и ее результатах заносится лицом, проводившим прямую телефонную линию, в журнал учета проведения прямых телефонных линий (далее журнал), (приложение 2), а также регистрируется секретарем в системе учета и обработки обращений посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел>

17. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью руководителя организации и хранится в приемной. Ответственным за хранение журнала является секретарь.

18. Журнал выдается лицу, проводящему прямую телефонную линию в день ее проведения.

По окончании проведения прямой телефонной линии журнал возвращается секретарю.

19. Порядковый номер регистрации обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.

20. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции организации, гражданину или юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

Такие обращения не подлежат регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий.

21. В случае если в ходе проведения прямой телефонной линии не поступило ни одного телефонного звонка, в журнале учета проведения прямых телефонных линий лицом, проводившим прямую телефонную линию, заполняются графы 2, 3, 6 и 8. При этом в графе 6 указывается: "В ходе проведения прямой телефонной линии звонков не поступило".

22. В ходе прямой телефонной линии гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции государственной организации.

Поднимаемые гражданами и юридическими лицами вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции организации, должны решаться безотлагательно.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ РАЗРЕШЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

23. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий сведения об обращении, поступившем в ходе проведения прямой телефонной линии, заносятся в регистрационно-контрольную карточку (далее - РКК) по форме согласно приложению 3.

Гражданину либо представителю юридического лица сообщается, что на их обращение будет дан письменный ответ.

24. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе прямой телефонной линии, осуществляется работником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

25. Регистрационным индексом обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, является порядковый номер регистрации обращения в журнале (графа 1) (например, N5).

26. РКК после ее заполнения передается на рассмотрение руководителю организации для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел "Резолюция".

РКК незамедлительно направляется на рассмотрение исполнителям согласно резолюции.

27. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе

проведения прямой телефонной линии, граждане и юридические лица уведомляются письменно в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращения.

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

28. Ход рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (решено положительно, разъяснено, отказано), а также отметка о его исполнении точно и своевременно отражаются в РКК.

29. Ответы заявителям на обращения, не разрешенные в ходе проведения прямой телефонной линии, направляются за подписью руководителя организации.

30. Письменный ответ на обращение, не разрешенное в ходе проведения прямой телефонной линии, регистрируется и состоит из индекса дела по номенклатуре дел для документов о рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе проведения прямой телефонной линии (докладные записки, справки, переписка и др.), регистрационного индекса и порядкового номера по журналу исходящей корреспонденции (например, N 01-15-5/184).

В журнале в графе "Результат рассмотрения" делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

В системе учета и обработки обращений также регистрируется письменный ответ (уведомление) на обращение, не разрешенное в ходе проведения прямой телефонной линии.

31. РКК, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации.

Дела формируются в течение календарного года. РКК и документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, составляют в деле самостоятельную группу, включаются в номенклатуру дел организации и хранятся в течение 5 лет.

ГЛАВА 5

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ И ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ, И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

32. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе проведения горячей линии и прямой телефонной линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя организации.

33. Руководители структурных подразделений организации в пределах возложенных обязанностей несут персональную ответственность за рассмотрение обращений, не разрешенных в ходе проведения прямой телефонной линии, по существу и полноте (комплектности) материалов и документов, направляемых в дело.

34. Обращения, поступившие в ходе проведения прямой телефонной линии, анализируются. По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях и принятых по ним решений руководителем организации может быть принято решение о размещении ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет в разделе "Вопросы-ответы".

Приложение 1
к Инструкции об
организации
проведения горячей
линии и
прямой телефонной линии

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ
«Республиканский
клинический центр
паллиативной
медицинской помощи
детям»
"___" _____ 20__ г.
_____ / Ф.И.О.

График проведения прямых телефонных линий в _____ году в
государственном учреждении Республиканский клинический центр
паллиативной медицинской помощи

Дата проведения	Время	Тематика	№ телефона	Ответственное лицо

Приложение 2
к Инструкции об организации
проведения горячей линии и
прямой телефонной линии

Журнал учета
проведения прямых телефонных линий

<u>N</u> п/п <u><*></u>	Дата, время проведе ния <u><**></u>	Ф.И.О. лица, проводя щего прямую телефон ную линию <u><**></u>	От кого поступил вопрос (Ф.И.О., адрес; наименование юридического лица, юридический адрес, Ф.И.О. представител я, должность)	Содержа ние вопроса (причина возникно вения вопроса)	Результат рассмотре ния <u><**></u> , <u><***></u>	Поруч ение	Подпись лица, проводящего прямую телефонную линию <u><**></u>
1	2	3	4	5	6	7	8

<*> Порядковый номер обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.

<**> В случае если в ходе проведения прямой телефонной линии не поступило ни одного телефонного звонка, в журнале учета проведения прямых телефонных линий заполняются графы 2, 3, 6 и 8. При этом в графе 6 указывается: "В ходе проведения прямой телефонной линии звонков не поступило".

<***> В случае необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после его рассмотрения в графе 6 делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

Приложение 3
к Инструкции об организации
проведения горячей линии
и прямой телефонной линии

Регистрационно-контрольная карточка № _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело _____ № _____ л.

<*> Порядковый номер обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.

<***> В случае если в ходе проведения прямой телефонной линии не поступило ни одного телефонного звонка, в журнале учета проведения прямых телефонных линий заполняются графы 2, 3, 6 и 8. При этом в графе 6 указывается: "В ходе проведения прямой телефонной линии звонков не поступило".

<***> В случае необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после его рассмотрения в графе 6 делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

Приложение 3

к Инструкции об организации
проведения горячей линии
и прямой телефонной линии

Регистрационно-контрольная карточка

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для
представителей _____ юридических _____ лиц)

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

ПРИКАЗ

г. Минск

Инструкция об организации
проведения горячей линии
и прямой телефонной линии

В соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 N 667 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии.
2. Секретарю Саевич Е.К. ознакомить заинтересованных с приказом под роспись.

Директор

Л.А.Бомберова

С приказом ознакомлены:

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело _____ N _____ л.