

УТВЕРЖДЕНО
приказ директора
от 20.01.2026 № 13ах

Инструкция об организации проведения горячей линии
и прямой телефонной линии в государственном учреждении
«Республиканский клинический центр паллиативной медицинской
помощи детям»

1. Инструкция об организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии (далее - Инструкция) разработана в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 г. № 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.

5. Проведение горячей линии организуется в целях рассмотрения обращений в организацию граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с ее деятельностью. Горячая линия проводится регистратором в рабочее время в рабочие дни.

6. Номер телефона горячей линии и режим рабочего времени доводится до всеобщего сведения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

7. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении регистратором либо переадресовываются иным специалистам организации.

8. 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.

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

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

11. Прямая телефонная линия проводится директором организации и заместителем директора по медицинской части 1 раз в квартал.

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

12. Дата, время, тематика, проведения прямой телефонной линии, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых директором организации на год.

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

14. 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.

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

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение в день его поступления регистрируется с использованием РКК на бумажном носителе и рассматривается в порядке, установленном законодательством по письменным обращениям граждан и юридических лиц.

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

16. 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.

17. 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.

18. Обращения, поступившие в ходе проведения прямой телефонной линии, анализируются. По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях и принятых по ним решений директором организации, может

быть принято решение о размещении ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.