Приложение №\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение «Гомельская областная  инфекционная клиническая больница»    **ПОЛОЖЕНИЕ** | |  | | --- | | УТВЕРЖДЕНО | | приказ учреждения  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_ | |  | |  | |

 г. Гомель

Об организации проведения

«горячей линии»

ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

|  |
| --- |
| 1. Положение об организации проведения горячей линии (далее - Положение) разработано в соответствии с [постановлением](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/242858.htm#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 26.07.2017 № 555 «О внесении дополнений и изменений в [постановление](file:///C:\Gbinfo_u\Секретарь\Temp\242858.htm#a1) Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667».  2. Положение определяет порядок организации проведения горячей линии в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее – УГОИКБ).  3. Информация о проведении горячей линии доводится до всеобщего сведения путем размещения информации на информационных стендах УГОИКБ, на официальном сайте УГОИКБ (uzgoikb.by) в глобальной компьютерной сети Интернет.  4. При проведении горячей 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 граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанных с деятельностью УГОИКБ.  6. Горячая линия проводится специалистами приемного отделения УГОИКБ круглосуточно.  7. Номер телефона горячей линии приводится на главной странице официального сайта УГОИКБ в глобальной компьютерной сети Интернет, а также на стендах учреждения.  8. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются специалистам УГОИКБ в соответствии с их компетенцией.  9. В случае если обращение, либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения горячей линии, не относятся к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.  10. Прием обращений в ходе «горячей линии» может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.  11. Все обращения, поступившие в ходе проведения горячей линии и (или) переадресованные с горячей линии иным специалистам организации, не подлежат регистрации.  ГЛАВА 3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ  12. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе проведения горячей линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя организации. |