Приложение №\_\_

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

 г. Гомель

Об организации проведения

прямых телефонных линий

ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

|  |
| --- |
| 1. Положение об организации проведения прямых телефонных линий (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 прямых телефонных линий в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее – УГОИКБ).  3. Информация о проведении прямых телефонных линий 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 прямых телефонных линий по решению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.  ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ  5. Проведение прямых телефонных линий организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию УГОИКБ.  6. Прямые телефонные линии проводятся главным врачом, его заместителем, руководителями структурных подразделений УГОИКБ не реже 1 раза в квартал.  Для участия в прямой телефонной линии, проводимой главным врачом УГОИКБ, его заместителем, могут привлекаться руководители структурных подразделений УГОИКБ.  7. Дата, время, тематика проведения прямых телефонных линий, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых главным врачом, на квартал (полугодие, год).  Графики разрабатываются организационно-методическим отделом УГОИКБ.  8. 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.  9. Информация о проведении прямой телефонной линии и ее результатах заносится лицом, ее проводившим, в журнал учета проведения прямых телефонных линий ([приложение 1](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a3)), который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью руководителя и печатью организации.  10. Ответственным за хранение журнала учета проведения прямых телефонных линий является секретарь.  11. Журнал учета проведения прямых телефонных линий выдается лицом, ответственным за его хранение, в день проведения прямой телефонной линии лицу, ее проводящему.  По окончании проведения прямой телефонной линии журнал учета проведения прямых телефонных линий возвращается лицу, ответственному за его хранение.  Все записи в журнале учета проведения прямых телефонных линий делаются лицом, проводившим прямую телефонную линию.  12. Порядковый номер регистрации обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.  13. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения прямых телефонных линий, не относятся к компетенции государственной организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.  Такие обращения не подлежат регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий.  14. 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».  15. Журнал учета проведения прямых телефонных линий хранится в приемной главного врача.  16. В ходе проведения прямых телефонных линий 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 государственной организации, должны решаться безотлагательно.  ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ РАЗРЕШЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ  17. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий сведений об обращении, поступившем в ходе проведения прямой телефонной линии, оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК) по форме согласно [приложению 2](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a2).  Гражданину либо представителю юридического лица сообщается, что на их обращение будет дан письменный ответ.  18. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе прямой телефонной линии, осуществляется ответственным работником за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.  19. Регистрационным индексом обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, является порядковый номер регистрации обращения в журнале учета проведения прямых телефонных линий (графа 1) (например, № 8).  20. Регистрационно-контрольная карточка после ее заполнения передается на рассмотрение руководителю для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел «Резолюция».  21. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, граждане и юридические лица уведомляются письменно в 15-дневный 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 до 1 месяца.  22. Ход рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (решено положительно, разъяснено, отказано), а также отметка об исполнении точно и своевременно отражаются в РКК.  23. Ответы заявителям на обращения, не разрешенные в ходе проведения прямой телефонной линии, направляются за подписью руководителя учреждения.  24. Регистрационный номер ответа на обращение, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, состоит из индекса дела по номенклатуре дел для документов о рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе проведения прямых телефонных линий (докладные записки, справки, переписка и др.), регистрационного индекса и порядкового номера по журналу исходящей корреспонденции (например, № 02-11-8/95).  В журнале учета проведения прямых телефонных линий в графе «Результат рассмотрения» делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).  25. Регистрационно-контрольная карточка, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и составляют в нем самостоятельную группу. Дела формируются в течение календарного года.  ГЛАВА 4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ  26. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе проведения прямой телефонной линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя организации.  27. Руководители структурных подразделений УГОИКБ в пределах возложенных обязанностей несут персональную ответственность за рассмотрение обращений, не разрешенных в ходе проведения прямой телефонной линии, по существу и полноту (комплектность) материалов и документов, направляемых в дело.  28. Обращения, поступившие в ходе проведения прямых телефонных линий, анализируются. По результатам анализа содержащихся в обращениях вопросов 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*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a1) *об организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЖУРНАЛ проведения прямых телефонных линий | | | | | | | |
| № п/п[\*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a4) | Дата, время проведения[\*\*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a5) | Ф.И.О. лица, проводящего прямую телефонную линию[\*\*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a5) | От кого поступил вопрос (Ф.И.О., адрес; наименование юридического лица, юридический адрес, Ф.И.О. представителя, должность) | Содержание вопроса (причина возникновения вопроса) | Результат рассмотрения[\*\*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a5), [\*\*\*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a6) | Поручение | Подпись лица, проводившего прямую телефонную линию[\*\*](file:///C:/Gbinfo_u/Priyomnaya/Temp/304132.htm#a5) |
| 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 2* |  |  | | --- | | 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 | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| ***График проведения прямых телефонных линий (пример)*** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ Руководитель организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| График проведения прямых телефонных линий в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_ полугодии \_\_\_\_\_ года (наименование государственной организации) | | | | |
| Дата проведения | Время | Тематика | № телефона | Ответственное лицо |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | *Подпись* | Расшифровка подписи |