

## ПОЛОЖЕНИЕ

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 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 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.