

ПОЛОЖЕНИЕ

г. Гомель

Об организации проведения
«горячей телефонной линии»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение об организации проведения горячей телефонной 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» (с изменениями и дополнениями).

2. Положение определяет порядок организации проведения горячей телефонной линии в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее – УГОИКБ).

3. Информация о проведении горячей телефонной 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 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 телефонной линии организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанных с деятельностью УГОИКБ.

6. Горячая телефонная 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 телефонной 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 телефонной линии, не относятся к

компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

10. Прием обращений в ходе «горячей телефонной линии» может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений; обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение; имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц;

11. Все обращения, поступившие в ходе проведения горячей телефонной 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 телефонной линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя организации.