

ПОЛОЖЕНИЕ

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 Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (изменениями и дополнениями).

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.

Для участия в прямой телефонной линии, проводимой главным врачом УГОИКБ, его заместителем, могут привлекаться руководители структурных подразделений УГОИКБ.

7. Дата, время проведения прямых телефонных линий, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых главным врачом.

Графики разрабатываются организационно-методическим отделом УГОИКБ ежемесячно.

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.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

9. Информация о проведении прямой телефонной линии и ее результатах заносится лицом, ее проводившим, в регистрационно-контрольную карточку учета проведения прямых телефонных линий (Приложение). Ответственным за хранение регистрационно-контрольных карточек учета проведения прямых телефонных линий является секретарь.

11. Порядковый номер регистрации обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.

12. 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.

В случае если в обращении, поступившем в ходе прямой телефонной линии, поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в частях первой–второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

13. 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.

14. Прием обращений в ходе прямой 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;

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ РАЗРЕШЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

15. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации гражданину либо представителю юридического лица сообщается, что на их обращение будет дан письменный ответ.

16. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе прямой телефонной линии, осуществляется ответственным работником за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

17. Регистрационно-контрольная карточка после ее заполнения передается на рассмотрение руководителю для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в раздел «Резолюция».

18. 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.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе прямой телефонной линии, необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации, направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

19. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу граждан и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

20. Ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

21. 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.

22. Ответы заявителям на обращения, не разрешенные в ходе проведения прямой телефонной линии, направляются за подписью руководителя учреждения.

23. В РКК учета проведения прямых телефонных линий в графе «Результат рассмотрения» делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

24. Регистрационно-контрольная карточка, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела формируются в течение календарного года.

ГЛАВА 4

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

25. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе проведения прямой телефонной линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя организации.

26. 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».

**Регистрационно-контрольная карточка
обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии**

(должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и инициалы)

№ _____

(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) _____

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его место нахождения (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 сформирован в дело № _____ л.

