

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан и юридических лиц, поступающих на телефон «горячей линии» и «прямой телефонной линии»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением о порядке приема обращений граждан и юридических лиц, поступающих на телефон «горячей линии» и «прямой телефонной линии» учреждения «Гомельская станция переливания крови» (далее – Учреждение) определяется порядок работы телефона «горячей линии» и «прямой телефонной линии», приема, регистрации и учета поступивших на нее обращений граждан и юридических лиц.

1.2. Работа с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими на телефон «горячей линии» и «прямой телефонной линии» осуществляется в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 года № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц».

1.3. На «горячую линию» обращаются граждане и юридические лица по вопросам справочно-консультационного характера, связанные с деятельностью учреждения.

Порядок проведения «горячей линии» и порядок работы с обращениями, поступающими в ходе ее проведения, устанавливается руководителем Учреждения.

1.4. На «прямую телефонную линию» обращаются граждане и юридические лица по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

1.5. Дата, время и продолжительность проведения «прямой телефонной линии», «горячей линии» устанавливается руководителем Учреждения в виде графика и доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте Учреждения, информационных стендах.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» И «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений осуществляется в кабинете и должностным лицом, уполномоченным руководителем.

2.2. При обращении на «прямую телефонную линию» или «горячую линию» гражданин обязан сообщить лицу, обеспечивающему прием обращений, свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон, а представитель юридического лица – наименование юридического лица и его юридический адрес, фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), контактный телефон, изложить суть обращения.

2.3. При отказе гражданина сообщить сведения, указанные выше, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

2.4. Прием обращений в ходе «горячей линии» или «прямой телефонной линии» может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

2.5. В ходе «горячей линии» или «прямой телефонной линии» даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные вопросы в пределах компетенции Учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления в Журнале регистрации обращений, поступивших в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий».

2.6. Если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «горячей линии», «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции Учреждения, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации.

2.7. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в Учреждении.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

2.8. 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 регистрации обращений в Учреждении направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

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

2.9. Обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» и зарегистрированные, 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;

обращения содержат вопросы, на которые ранее Учреждением был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».

При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии», без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в Учреждении.

2.10. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

2.11. Обращения, поступившие в Учреждение в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий», отражаются лицом, обеспечивающим прием обращений, в Журнале регистрации обращений, поступивших в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий».

2.12. Ход рассмотрения обращений, поступивших в ходе «прямых телефонных линий», информация о направленных по ним ответах, а также сведения о принятых мерах реагирования по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», должны своевременно отражаться лицом, обеспечивающим прием обращений, в Журнале регистрации обращений, поступивших в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий».

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам или юридическому лицу следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «горячей линии» и «прямой телефонной линии», а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя Учреждения.