

УТВЕРЖДЕНО
Приказ государственного
учреждения «Гомельский
областной центр
трансфузиологии»
15.01.2024 № 15

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» в государственное учреждение «Гомельский областной центр трансфузиологии»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением о порядке приема обращений граждан и юридических лиц, поступающих на телефон «горячей линии» и «прямой телефонной линии» государственного учреждения «Гомельский областной центр трансфузиологии» (далее – ГУ «ГОЦТ») 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 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 22.12.2023 № 933 «О реализации Указа Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023г. № 172»).

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 ГУ «ГОЦТ».

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

1.5. Дата, время и продолжительность проведения «прямой телефонной линии», «горячей линии» устанавливается руководителем ГУ «ГОЦТ» в виде графика и доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте ГУ «ГОЦТ», 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» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, изложить суть обращения.

2.3. При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные п.2.2. 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.

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;

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.

2.5. в ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации, а в ходе «прямой

телефонной линии», проводимой начальником структурного подразделения, – в пределах его компетенции.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

2.6. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции начальника структурного подразделения, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

2.7. Обращения, не разрешенные в ходе «прямой телефонной линии», подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений в ГУ «ГОЦТ».

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 ГУ «ГОЦТ» 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 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;

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 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

2.10. 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».

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

2.12. Обращения, поступившие в ГУ «ГОЦТ» в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий», отражаются лицом, обеспечивающим прием обращений, в РКК.

2.13. 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 РКК.

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 ГУ «ГОЦТ».

Приложение
к ПОЛОЖЕНИЮ
о порядке приема обращений граждан и юридических
лиц, поступивших в ходе проведения «горячих линий» и
«прямых телефонных линий» в государственное
учреждение «Гомельский областной центр
трансфузиологии»

Форма

**Регистрационно-контрольная карточка
обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии
в ГУ «ГОЦТ»**

_____ (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.

