

Инструкция  
об организации проведения  
«прямой телефонной линии» и  
«горячей линии» в  
государственном учреждении  
здравоохранения «Витебская  
городская центральная  
поликлиника»

## ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», проведенных начальником, заместителями начальника (далее – обращения на «прямую телефонную линию» и «горячую линию»), в государственном учреждении здравоохранения «Витебская городская центральная поликлиника» (далее – ГУЗ «ВГЦП»).

2. Делопроизводство по обращениям на «прямую телефонную линию» и «горячую линию» ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется с использованием журнальной формы.

3. При обращении гражданина к должностному лицу в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии» у гражданина выясняются его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), сведения о месте жительства и (или) работы (учебы), телефоне, суть обращения, а у представителя юридического лица – фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица, его юридический адрес, суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию», сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, 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.

4. При проведении «прямой телефонной линии» и «горячей линии» может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

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 и выражений.

## ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

5. Проведение «горячей линии» организуется в ГУЗ «ВГЦП» в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью учреждения здравоохранения.

6. «Горячая линия» проводится специалистами ГУЗ «ВГЦП» согласно утвержденному графику в рабочее время и в рабочие дни.

7. Номер телефона «горячей линии» размещен на главной странице официального сайта ГУЗ «ВГЦП» в глобальной компьютерной сети Интернет: [vgcp.by](http://vgcp.by).

8. В случае поступления на «горячую линию» информации о ситуации, требующей принятия оперативных мер реагирования, указанная информация незамедлительно направляется в организации в соответствии с их компетенцией для принятия необходимых мер.

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. Все обращения, поступившие в ходе проведения «горячей линии» и (или) переадресованные с «горячей линии» иным специалистам ГУЗ «ВГЦП», не подлежат регистрации.

## ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ»

11. Проведение «прямых телефонных линий» организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию ГУЗ «ВГЦП».

12. «Прямых телефонных линий» проводятся руководством ГУЗ «ВГЦП» не реже одного раза в квартал.

Для участия в «прямой телефонной линии», проводимой главным врачом ГУЗ «ВГЦП», его заместителями, могут привлекаться руководители структурных подразделений учреждения здравоохранения.

13. Дата и время «прямых телефонных линий», а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых главным врачом ГУЗ «ВГЦП», на квартал (год).

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, «прямая телефонная линия» может проводиться более продолжительное время, чем утверждено графиком проведения «прямых телефонных линий».

14. При обращении на «прямую телефонную линию» должностное лицо, ее проводившее, обязано:

попросить сообщить:

у гражданина, индивидуального предпринимателя - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), данные о месте жительства и (или) работы (учебы);

представителя юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность, наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес;

зафиксировать суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию» сообщить вышеуказанные сведения, 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.

15. Информация о проведении «прямой телефонной линии» и ее результатах заносится должностным лицом, ее проводившим, в журнал учета проведения «прямых телефонных линий» согласно приложению, который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью главного врача ГУЗ «ВГЦП» и печатью учреждения.

16. Ответственным за хранение журнала учета проведения «прямых телефонных линий» является секретарь приемной ГУЗ «ВГЦП».

17. Журнал учета проведения «прямых телефонных линий» хранится в приемной ГУЗ «ВГЦП».

18. Журнал учета проведения «прямых телефонных линий» выдается лицом, ответственным за его хранение, накануне дня проведения «прямой телефонной линии» должностному лицу, ее проводящему.

По окончании проведения и оформления результатов проведения «прямой телефонной линии» журнал учета проведения «прямых телефонных линий» возвращается лицу, ответственному за его хранение.

Все записи в журнале учета проведения «прямых телефонных линий» делаются должностным лицом, проводившим «прямую телефонную линию», самостоятельно.

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

Обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии» регистрируются в день поступления. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

20. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых телефонных линий», не относятся к компетенции ГУЗ «ВГЦП», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

21. Не подлежат регистрации обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы:

не относятся к компетенции ГУЗ «ВГЦП». В этом случае гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться;

уже были разъяснены (даны ответы, направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема. В этом случае гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

22. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии» и зарегистрированные в ГУЗ «ВГЦП», 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 ГУЗ «ВГЦП» был дан ответ (переписка прекращена по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. В данном случае гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается должностным лицом, проводившим «прямую телефонную линию».

Уведомление об оставлении обращения без рассмотрения подписывается должностным лицом, проводившим «прямую телефонную линию», и в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в ГУЗ «ВГЦП» направляется гражданину или юридическому лицу.

23. О результатах рассмотрения обращений, поступивших и не разрешенных в ходе «прямых телефонных линий», граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в ГУЗ «ВГЦП».

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки срок рассмотрения таких обращений – до одного месяца со дня регистрации обращений в ГУЗ «ВГЦП».

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 ГУЗ «ВГЦП» 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.

24. В случае если в ходе проведения «прямой телефонной линии» не поступило ни одного телефонного звонка, в журнале учета проведения «прямых телефонных линий» должностным лицом, его проводившим, заполняются графы 2, 3, 6 и 8. При этом в графе 6 указывается: «В ходе проведения «прямой телефонной линии» звонков не поступило».

25. В ходе «прямых телефонных линий» гражданам и юридическим лицам на поставленные ими вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции ГУЗ «ВГЦП», даются полные и исчерпывающие ответы в пределах представленных полномочий.

26. Для принятия решения о направлении обращения в дело либо оставлении на контроле, результат выполнения поручений докладывается должностному лицу, проводившему «прямую телефонную линию».

#### ГЛАВА 4

### ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В ХОДЕ «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ» И «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ»

27. Дела по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», «горячих линий», формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

28. Документы, связанные с рассмотрением обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел ГУЗ «ВГЦП».

29. Документы по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», «горячих линий», и материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся в течение 5 лет.

30. По истечении установленного срока хранения документы, связанные с рассмотрением обращений, поступивших в ходе «прямых телефонных линий», «горячих линий», подлежат уничтожению в установленном порядке.