

Приложение 2
к приказу главного врача
УЗ «НЦГБ»
от 31.12.2025 № 1313

ИНСТРУКЦИЯ
об организации проведения
«горячей линии» и «прямой
телефонной линии»
в учреждении здравоохранения
«Новополоцкая центральная
городская больница»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая инструкция разработана 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.

Делопроизводство по обращениям, поступившим на прямую телефонную линию, ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется с использованием карточной регистрационно-контрольной формы.

Информация о проведении горячей линии и прямых телефонных линий доводится до всеобщего сведения путём размещения информации на информационных стендах УЗ «НЦГБ», на официальном сайте, а также, при необходимости, в средствах массовой информации.

При проведении горячей линии и прямых телефонных линий может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

Приём обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии может быть прекращён, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Проведение горячей линии организуется в УЗ «НЦГБ» в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, связанным с деятельностью УЗ «НЦГБ».

Горячая линия проводится в УЗ «НЦГБ» с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней, с 8.00 до 17.00; по телефону 50 62 70.

Номер телефона горячей линии приводится на главной странице официального сайта УЗ «НЦГБ» в глобальной компьютерной сети Интернет, на информационных стендах УЗ «НЦГБ».

Обращения, поступившие в ходе горячей линии, принимаются секретарём приёмной главного врача и переадресовываются заместителям главного врача по направлениям деятельности и специалистам (руководителям структурных подразделений) УЗ «НЦГБ» в соответствии с их компетенцией.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нём вопросы, поступившие в ходе проведения горячей линии, не относятся к компетенции УЗ «НЦГБ», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

Обращения, поступившие в ходе проведения горячей линии и (или) переадресованные с горячей линии иным специалистам УЗ «НЦГБ», не подлежат регистрации в порядке делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

Проведение прямых телефонных линий организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию УЗ «НЦГБ» либо по заранее планируемой теме, обусловленной её актуальностью.

Прямые телефонные линии для граждан и юридических лиц в УЗ «НЦГБ» проводятся главным врачом, его заместителями и заведующими ЛПО ежемесячно. График проведения прямых телефонных линий утверждается главным врачом УЗ «НЦГБ» на полугодие.

Прямые телефонные линии по субботам проводятся с 9.00 до 12.00; место проведения кабинет заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе (тел. 50 63 53). График дежурств администрации учреждения здравоохранения «Новополоцкая центральная городская больница» по проведению прямой телефонной линии по субботам утверждается главным врачом ежемесячно.

Информация о проведении ежемесячной прямой телефонной линии размещается на официальном сайте УЗ «НЦГБ», страницах учреждения в социальных сетях, а также в городской газете «Новополоцк сегодня».

При обращении на прямую телефонную линию лицо, её проводившее, обязано попросить сообщить:

у гражданина – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания);

представителя юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения;

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 даётся. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершённом преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления.

При поступлении обращения на прямую телефонную линию вся информация о заявителе и содержание вопроса заносится в регистрационно-контрольную карту (далее - РКК).

Все записи в РКК совершаются лицом, проводившим прямую телефонную линию, самостоятельно.

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

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

Не подлежат регистрации обращения, поступившие в ходе прямой телефонной линии, если обращение либо отдельные поставленные в нём вопросы:

не относятся к компетенции УЗ «НЦГБ». 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 приёма. В этом случае гражданину или представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не даётся.

В ходе прямых телефонных линий гражданам и юридическим лицам на поставленные ими вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции УЗ «НЦГБ», даются полные и исчерпывающие ответы в пределах полномочий. В случае определения тематики желательно, чтобы вопросы задавались по указанной теме.

ГЛАВА 4

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

Поднимаемые гражданами и юридическими лицами вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции УЗ «НЦГБ», должны решаться безотлагательно.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале учёта проведения прямых телефонных линий сведений об обращении, поступившем в ходе проведения прямой телефонной линии, оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

Гражданину либо представителю юридического лица сообщается, что на их обращение будет дан письменный ответ.

Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешённым в ходе прямой телефонной линии, осуществляется секретарем приёмной главного врача УЗ «НЦГБ».

Регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) после её заполнения передаётся на рассмотрение главному врачу для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел «Резолюция».

О результатах рассмотрения обращений, не разрешённых в ходе проведения прямых телефонных линий, граждане и юридические лица уведомляются письменно в 15-дневный срок со дня регистрации обращения.

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

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлён главным врачом до 1 месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе прямой телефонной линии, необходимы совершение определённых действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее 1 месяца со дня регистрации обращений в УЗ «НЦГБ» направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в УЗ «НЦГБ», 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 УЗ «НЦГБ» был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в их 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, письменными или электронными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу гражданин или юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение 5 рабочих дней с даты регистрации обращений в УЗ «НЦГБ».

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.

Ответы заявителям на обращения, не разрешённые в ходе проведения прямой телефонной линии, направляются за подписью главного врача.

Регистрационный номер ответа на обращение, не разрешённого в ходе проведения прямой телефонной линии, состоит из индекса дела по номенклатуре дел для документов о рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе проведения прямых телефонных линий (докладные записки, справки, переписка и др.), регистрационного индекса и порядкового номера по журналу исходящей корреспонденции.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

Регистрационно-контрольная карточка, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешённого в ходе проведения прямой телефонной линии, формируются в одно дело в соответствии с утверждённой номенклатурой дел и составляют в нём самостоятельную группу.

Дела формируются в течение календарного года.

Срок хранения:

графиков проведения прямых телефонных линий – 1 год после замены новыми;

регистрационно-контрольных форм (РКК, журналов учёта проведения прямых телефонных линий) обращений граждан и юридических лиц,

поступивших в ходе прямых телефонных линий, и документов, связанных с рассмотрением обращений, поступивших в ходе проведения прямой телефонной линии – 5 лет.

ГЛАВА 6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ И ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе проведения горячей линии и прямой телефонной линии, а также осуществление контроля их рассмотрения возлагается на заместителя главного врача по медицинской части для работы по ГО, мобилизационной и идеологической работе.

Руководители лечебно-профилактических организаций города в пределах возложенных обязанностей несут персональную ответственность за рассмотрение обращений, не разрешённых в ходе проведения горячей линии и прямой телефонной линии, по существу и полноте (комплектность) материалов и документов, сформированных в дело.

Обращения, поступающие в ходе проведения горячей линии и прямых телефонных линий, постоянно анализируются. По результатам анализа содержащихся в обращениях вопросов и принятых по ним решений главным врачом может быть принято решение о размещении ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы на официальном сайте УЗ «НЦГБ» в разделе «Вопрос-ответ».