Приложение 3

к приказу главного врача
УЗ «Бешенковичская ЦРБ»
от 29.06.2026 № 213

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий» от граждан и юридических лиц в УЗ «Бешенковичская ЦРБ»

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 УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

2. Делопроизводство по обращениям на «прямую телефонную линию» и «горячую линию» ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется с использованием карточной регистрационно-контрольной 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 местонахождение, суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию», сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, ему сообщается, что обращении 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 регистрации и рассмотрения обращений, поступивших в ходе «прямой телефонной линии»

5. В ходе проведения «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответа на поставленные ими в обращениях вопросы в пределах компетенции УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации должностное лицо, проводящее «прямую телефонную линию», дает поручения подчиненным из числа заместителей, заведующим структурными отделениями, главной медицинской сестре о принятии необходимых мер в соответствии с их компетенцией, о чем сообщает гражданину или юридическому лицу. Выполнение данных поручений может оставляться на контроле.

В случае, если вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции УЗ «Бешенковичская ЦРБ», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какой государственный орган, организацию им необходимо обратиться.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, на которые УЗ «Бешенковичская ЦРБ» уже даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину и юридическому лицу разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в частях третьей и четвертой настоящего пункта, не подлежат регистрации.

6. Обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», оформляются должностным лицом УЗ «Бешенковичская ЦРБ», проводившим «прямую телефонную линию» в день поступления в регистрационно-контрольную карточку по форме, установленной законодательством и передаются ответственному лицу за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

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.

7. 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 УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок

рассмотрения таких обращений – до одного месяца со дня регистрации обращений в УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

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 УЗ «Бешенковичская ЦРБ» 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 истечений срока считается первый следующий за ним рабочий день.

8. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии» и зарегистрированные в УЗ «Бешенковичская ЦРБ», 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 «Бешенковичская ЦРБ» 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 подписываются должностным лицом, проводившим «прямую телефонную линию», и в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в УЗ «Бешенковичская ЦРБ» направляется гражданину или юридическому лицу.

9. Ход рассмотрения обращений отражается в регистрационно-контрольных карточках.

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

ГЛАВА 3
Порядок рассмотрения обращений, поступивших в ходе «горячей линии»

11. При обращении на «горячую линию» УЗ «Бешенковичская ЦРБ» гражданам и юридическим лицам даются ответы на вопросы справочно-консультационного характера, связанные с деятельностью УЗ «Бешенковичская ЦРБ». Такие обращения не подлежат регистрации.

В случае поступления на «горячую линию» информации о ситуации, требующей принятия оперативных мер реагирования, указанная информация незамедлительно направляется подчиненным из числа заместителей, заведующим структурными подразделениями, главной медицинской сестре в соответствии с их компетенцией для принятия необходимых мер.

ГЛАВА 4
Порядок формирования и хранения дел по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий»

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

14. Документы, связанные с рассмотрением обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

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

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

Приложение
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
23.07.2012 № 667

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.