

**ПОРЯДОК
проведения горячих линий и прямых телефонных линий**

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок проведения горячих линий и прямых телефонных линий (далее – Порядок) разработан в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

2. Настоящий документ определяет порядок организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий в управлении по образованию Минского районного исполнительного комитета.

3. Информация о проведении горячей линии, прямых телефонных линий доводится до всеобщего сведения путем размещения информации на информационных стендах, официальных сайтах управления по образованию Минского районного исполнительного комитета и учреждений образования.

4. При проведении горячей линии, прямых телефонных линий по решению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

Глава 2

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

5. Проведение горячей линии организуется в государственной организации в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью управления по образованию Минского районного исполнительного комитета, учреждений образования.

6. Горячая линия проводится руководителями и специалистами управления по образованию Минского районного исполнительного комитета в рабочее время с 9 до 12 часов в рабочие дни.

7. Номер телефона горячей линии приводится на главной странице официального сайта управления по образованию Минского районного исполнительного комитета в глобальной компьютерной сети Интернет.

8. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются иным специалистам управления по образованию Минского районного исполнительного комитета в соответствии с их компетенцией.

9. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения горячей линии, не относятся к компетенции управления по образованию Минского районного исполнительного комитета, 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, 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 управления по образованию Минского районного исполнительного комитета.

12. Прямые телефонные линии проводятся руководителем, его заместителями,

начальниками структурных подразделений организации государственной организации не реже 1 раза в квартал.

Для участия в прямой телефонной линии, проводимой руководителем государственной организации, могут привлекаться его заместители, начальники структурных подразделений.

13. Дата, время, тематика проведения прямых телефонных линий, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых приказом руководителя государственной организации на квартал (полугодие, год).

14. При обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность, наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

15. Информация о проведении прямой телефонной линии и ее результатах заносится лицом, ее проводившим, в журнал учета проведения прямых телефонных линий (приложение 1), который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью руководителя и печатью организации.

16. Ответственным за хранение журнала учета проведения прямых телефонных линий является работник, назначенный приказом руководителя.

17. Журнал учета проведения прямых телефонных линий выдается лицом, ответственным за его хранение, в день проведения прямой телефонной линии лицу, ее проводящему.

По окончании 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 лицом, проводившим прямую телефонную линию.

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

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

21. Журнал учета проведения прямых телефонных линий хранится в кабинете № 237.

22. В ходе проведения прямых телефонных линий гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции государственной организации.

Поднимаемые гражданами и юридическими лицами вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции государственной организации, должны решаться безотлагательно.

Глава 4

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

23. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий сведений об обращении, поступившем в ходе проведения прямой телефонной линии, оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) по форме согласно приложению 2.

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

24. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе прямой телефонной линии, осуществляется ответственным работником за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

25. Регистрационным индексом обращения, поступившего в ходе проведения прямой

телефонной линии, является порядковый номер регистрации обращения в журнале учета проведения прямых телефонных линий.

26. Регистрационно-контрольная карточка после ее заполнения передается на рассмотрение руководителю организации для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел «Резолюция».

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

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен руководителем организации до 1 месяца.

28. 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.

29. Ответы заявителям на обращения, не разрешенные в ходе проведения прямой телефонной линии, направляются за подписью руководителя государственной организации.

30. Регистрационный номер ответа на обращение, не разрешенного 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.

В журнале учета проведения прямых телефонных линий в графе «Результат рассмотрения» делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

31. Регистрационно-контрольная карточка, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления по образованию Минского районного исполнительного комитета и составляют в нем самостоятельную группу. Дела формируются в течение календарного года.

Глава 5

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ И ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

32. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе проведения горячей линии и прямой телефонной линии, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на начальника управления по образованию Минского районного исполнительного комитета.

33. Работники управления по образованию Минского районного исполнительного комитета в пределах возложенных обязанностей несут персональную ответственность за рассмотрение обращений, не разрешенных в ходе проведения прямой телефонной линии, по существу и полноту (комплектность) материалов и документов, направляемых в дело.

34. Обращения, поступившие в ходе проведения прямых телефонных линий, анализируются. По результатам анализа содержащихся в обращениях вопросов и принятых по ним решений начальником управления по образованию Минского районного исполнительного комитета может быть принято решение о размещении ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет в разделе «Вопросы-ответы».

Приложение 1
к Порядку проведения горячей
линии и прямых телефонных
линий

ЖУРНАЛ
проведения прямых телефонных линий

№ п/п*	Дата, время проведения**	Ф.И.О. лица, проводящего прямую телефонную линию**	От кого поступил вопрос (Ф.И.О., адрес; наименование юридического лица, юридический адрес, Ф.И.О. представителя, должность)	Содержание вопроса (причина возникновения вопроса)	Результат рассмотрения**,***	Поручение	Подпись лица, проводившего прямую телефонную линию**
1	2	3	4	5	6	7	8

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

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

*** В случае необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после его рассмотрения в графе 6 делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

Приложение 2
к Порядку проведения горячей
линии и прямых телефонных
линий

Регистрационно-контрольная карточка

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (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 подшит в дело № _____

