



МІНСКІ ГАРАДСКІ
ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ

**КАМІТЭТ
ПА АХОВЕ ЗДАОУЎЯ**

ЗАГАД

06.03.2023 № *166*

г. Мінск

МИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

**КОМИТЕТ
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ**

ПРИКАЗ

г. Минск

Об утверждении Положения
о порядке работы «прямой телефонной
линии» комитета по здравоохранению
Мингорисполкома

На основании Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и с целью своевременности принятия организационных мер

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке организации работы «прямой телефонной линии» в комитете по здравоохранению Мингорисполкома (далее – комитет).

2. Назначить ответственным за организацию работы «прямой телефонной линии» комитета, а также за порядок рассмотрения обращений, поступивших в ходе работы «прямой телефонной линии» Богданову Е.С.

3. Главному специалисту отдела первичной медицинской помощи комитета Богдановой Е.С. обеспечить:

3.1. ежемесячное составление графиков «прямой телефонной линии» на субботные дни;

3.2. ежеквартальное составление графиков «прямой телефонной линии» специалистов комитета;

3.3. своевременное информирование специалистов комитета и заинтересованных лиц о проведении «прямой телефонной линии»;

3.4. информирование населения о проведении «прямой телефонной линии», путем размещения соответствующей информации на официальном сайте комитета;

3.5. контроль за соблюдением утвержденного Положения о порядке организации работы «прямой телефонной линии» комитета;

3.6. ежеквартальный анализ результатов работы «прямой телефонной линии».

4. Признать утратившим силу приказ председателя комитета от 28.06.2017 № 468 «Об утверждении положения о порядке работы «прямой телефонной линии» комитета по здравоохранению Мингорисполкома».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя председателя комитета Удота П.С.

Председатель



Е.Л.Богдан

УТВЕРЖДЕНО
приказ председателя
комитета по здравоохранению
Мингорисполкома
06.03.2023 № 166

Положение о порядке организации работы
«прямой телефонной линии» комитета
по здравоохранению Мингорисполкома

1. Положение о порядке организации проведения «прямой телефонной линии» комитета по здравоохранению Мингорисполкома разработано на основании постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц».

2. Настоящее Положение определяет порядок организации проведения «прямой телефонной линии» в комитете по здравоохранению Мингорисполкома (далее – комитет).

3. Информация о проведении «прямой телефонной линии» комитета доводится до всеобщего сведения путем размещения ее на официальном сайте комитета и информационном стенде.

4. Проведение «прямой телефонной линии» организуется в целях рассмотрения обращений граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц и их представителей (далее – обращения граждан и юридических лиц) по вопросам, входящим в компетенцию комитета.

5. «Прямая телефонная линия» проводится председателем, его заместителями ежемесячно в соответствии с ежеквартально утверждаемым графиком проведения «прямой телефонной линии».

6. «Прямая телефонная линия» специалистами комитета по здравоохранению Мингорисполкома проводится не реже одного раза в квартал в рабочее время, в рабочие дни в соответствии с ежеквартально утверждаемым графиком проведения «прямой телефонной линии».

7. В ходе «прямой телефонной линии» заявителям даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции комитета.

8. Для участия в «прямой телефонной линии», проводимой председателем, его заместителями, могут привлекаться руководители структурных подразделений комитета.

9. Дата, время, тематика проведения «прямой телефонной линии», а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков по форме согласно П приложению №1 к

настоящему Положению, утверждаемых председателем комитета на квартал.

10. 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.

11. При проведении «прямой телефонной линии» по решению руководителя может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

12. Информация о проведении «прямой телефонной линии» и ее результатах вносится лицом, проводившим «прямую телефонную линию», в журнал учета обращений граждан и юридических лиц, поступивших на «прямую телефонную линию», согласно Приложению № 2 к настоящему Положению.

13. После проведения «прямой телефонной линии» журнал передается главному специалисту отдела первичной медицинской помощи комитета, ответственному за работу с обращениями граждан и юридических лиц, для внесения обращения в государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений).

14. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации специалистом, проводившем «прямую телефонную линию» оформляется регистрационно-контрольная карточка, согласно Приложению № 3 к настоящему Положению.

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

15. В случае, если обращение, либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции комитета, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации.

16. В ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции комитета.

17. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в регистрационно-контрольной карте

(далее – РКК) сведения об обращении, поступившем в ходе проведения «прямой телефонной линии», регистрируются в журнале и подлежат рассмотрению в установленном порядке.

18. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», осуществляется главным специалистом отдела первичной медицинской помощи, ответственным за работу с обращениями граждан и юридических лиц.

19. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе проведения «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются письменно в соответствии с законодательством.

20. Ход рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (решено положительно, разъяснено, отказано), а также отметка о его исполнении точно и своевременно отражаются в РКК.

21. Регистрационный индекс ответа на обращение, поступившее в ходе проведения «прямой телефонной линии», состоит из номера структурного подразделения, утвержденного в соответствии с номенклатурой дел, порядкового регистрационного номера дела, в котором хранятся материалы по обращению, первой буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения.

22. РКК, документы, связанные с рассмотрением обращения, поступившего в ходе проведения «прямой телефонной линии», формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел комитета.

Дела формируются в течение календарного года. РКК и документы, связанные с рассмотрением обращения, составляют в деле самостоятельную группу.

23. Руководители структурных подразделений комитета в пределах возложенных обязанностей несут персональную ответственность за рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения «прямой телефонной линии», по существу и полноте (комплектности) материалов и документов, направляемых в дело.

Приложение 1
к Положению о порядке организации
«прямой телефонной линии» комитета по
здравоохранению Мингорисполкома

ГРАФИК
проведения «прямых телефонных линий» в комитете по здравоохранению
Мингорисполкома на ____ квартал 20__ года

Ф.И.О.	Должность	Дата и время проведения	Телефон	Тематика вопросов

Приложение 2
к Положению о порядке организации
«прямой телефонной линии» комитета
по здравоохранению Мингорисполкома

Журнал учета обращений и юридических лиц, поступивших на
«прямую телефонную линию»

№ п/п	Дата	ФИО заявителя, наименование юридического лица	Адрес, места жительства, учебы, юридический адрес	Контактный телефон	Краткое содержание обращения. Тематика	Резолюция. Исполнитель. Дата направления на исполнение	Результат исполнения. Дата исполнения. Отметка о снятии с контроля

Приложение 3
к Положению о порядке организации
«прямой телефонной линии»
комитета по здравоохранению
Мингорисполкома

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 № _____ л