

Положение о порядке организации и проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» в центральном аппарате Министерства здравоохранения Республики Беларусь

1. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий» в центральном аппарате Министерства здравоохранения Республики Беларусь (далее – Министерство).

2. Организацию проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам в центральном аппарате Министерства осуществляет отдел обращений граждан и юридических лиц Министерства.

3. «Горячая линия» в центральном аппарате Министерства проводится специалистами Министерства, руководителями и заместителями руководителей государственных учреждений, подчиненных Министерству, и организаций здравоохранения системы Министерства в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

4. При проведении «горячей линии» в центральном аппарате Министерства осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом обращающихся на «горячую линию».

5. Обращения, поступившие в ходе проведения «горячей линии», не подлежат регистрации в порядке делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

6. «Прямая телефонная линия» в центральном аппарате Министерства проводится Министром здравоохранения Республики Беларусь, его заместителями и начальником Главного управления организации медицинской помощи и экспертизы Министерства каждую субботу с 9.00 до 12.00 в соответствии с ежемесячно утверждаемым Министром здравоохранения Республики Беларусь графиком.

7. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», ведется в рамках делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

8. Информация о проведении в центральном аппарате Министерства «горячей линии» и «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, на

официальном сайте Министерства и на информационных стендах Министерства.

9. Прием обращений в ходе «горячей линии» или «прямой телефонной линии» в центральном аппарате Министерства может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

10. При обращении на «прямую телефонную линию» в центральном аппарате Министерства гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию» в центральном аппарате Министерства, сообщить сведения, указанные в [части первой](#) настоящего пункта, ему сообщается, что обращение признается анонимным, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

11. В ходе «прямой телефонной линии» в центральном аппарате Министерства гражданам и представителям юридических лиц даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции Министерства.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение оформляется в виде регистрационно-контрольной карточки и передается в отдел обращений граждан и юридических лиц Министерства для регистрации не позднее, чем в первый рабочий день, следующий за днем проведения «прямой телефонной линии».

12. В случае если обращение, либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии» в центральном аппарате Министерства, не относятся к компетенции Министерства, гражданину или представителю юридического лица разъясняется, в какой государственный орган или организацию необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии», поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину или представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в [частях первой](#) и [второй](#) настоящего подпункта, не подлежат регистрации;

13. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии» в центральном аппарате Министерства, граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в Министерстве.

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

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 или юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в организации 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.

14. Обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» в центральном аппарате Министерства и зарегистрированные в Министерстве, 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 Министерством был дан ответ и прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам, и в данных обращениях не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

15. При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии» в центральном аппарате Министерства, без рассмотрения по существу граждане и представители юридических лиц уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации данных обращений в Министерстве.

