УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ОАО «Мозырьпромстрой»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И.Гарист

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**ИНСТРУКЦИЯ**

**об организации проведения горячей линии**

**и прямой телефонной линии**

**в ОАО «Мозырьпромстрой»**

**ГЛАВА 1**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Инструкция об организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии в ОАО «Мозырьпромстрой» (далее - 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" (далее – постановление №667), Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 №2 "О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения".

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии в ОАО «Мозырьпромстрой».

3. Информация о проведении горячей линии, прямой телефонной линии доводится до всеобщего сведения путем размещения информации на информационных стендах ОАО «Мозырьпромстрой», на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет, а также в средствах массовой информации.

4. При проведении горячей линии, прямой телефонной линии 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 ОАО «Мозырьпромстрой» в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью ОАО «Мозырьпромстрой»

6. Горячая линия проводится специалистами ОАО «Мозырьпромстрой» в рабочее время в рабочие дни. В случае необходимости, руководителем организации могут быть установлены дополнительные дни и время проведения горячей линии.

7. Номер телефона горячей линии доводится до всеобщего сведения на информационных стендах ОАО «Мозырьпромстрой», на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет, а также в средствах массовой информации.

8. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются иным специалистам организации.

9. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе горячей линии, не относятся к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

10. Все обращения, поступившие в ходе горячей линии и переадресованные с горячей линии иным специалистам организации, не подлежат регистрации.

**ГЛАВА 3**

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ**

11. Проведение прямой телефонной линии организуется в ОАО «Мозырьпромстрой» в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию организации.

12. Прямая телефонная линия проводится руководителем организации, его заместителями не реже 1 раза в квартал.

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

13. Дата, время, тематика, проведения прямой телефонной линии, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых руководителем на квартал (полугодие, год) [(приложение 1)](#P282).

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, проводившим прямую телефонную линию, в журнал учета проведения прямых телефонных линий [(приложение 2)](#P312), который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен подписью руководителя и печатью организации.

16. Ответственным за хранение журнала учета проведения прямых телефонных линий является секретарь ОАО «Мозырьпромстрой».

17. Журнал учета проведения прямых телефонных линий выдается лицом, ответственным за ее 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 ее 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 обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции ОАО «Мозырьпромстрой», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

Такие обращения не подлежат регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий.

20. 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](#P335), [3](#P336), [6](#P339) и [8](#P341). При этом в [графе 6](#P339) указывается: "В ходе проведения прямой телефонной линии звонков не поступило".

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

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

**ГЛАВА 4**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ**

**РАЗРЕШЕННЫХ**

**В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ**

22. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий сведения об обращении, поступившем в ходе проведения прямой телефонной линии, заносятся в регистрационно-контрольную карточку (РКК) по [форме](#P364) согласно приложению 3.

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

23. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе прямой телефонной линии, осуществляется работником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в соответствующем структурном подразделении ОАО «Мозырьпромстрой».

24. Регистрационным индексом обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, является порядковый номер регистрации обращения в журнале учета проведения прямых телефонных линий [(графа 1)](#P48).

25. РКК после ее заполнения передается на рассмотрение руководителю ОАО «Мозырьпромстрой» для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел "Резолюция".

26. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе проведения прямой телефонной линии, граждане и юридические лица уведомляются письменно в пятнадцатидневный 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 одного месяца.

27. 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.

28. Ответы заявителям на обращения, не разрешенные в ходе проведения прямой телефонной линии, направляются за подписью руководителя ОАО «Мозырьпромстрой».

29. Регистрационный номер ответа на обращение, не разрешенное 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 прямой телефонной линии (докладные записки, справки, переписка и др.), регистрационного индекса и порядкового номера по журналу исходящей корреспонденции.

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

30. РКК, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ОАО «Мозырьпромстрой».

Дела формируются в течение календарного года. РКК и документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, составляют в деле самостоятельную группу.

Примечание.

РКК и документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямой телефонной линии, включаются в номенклатуру дел ОАО «Мозырьпромстрой» и хранятся в течение 5 лет.

**ГЛАВА 5**

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ**

**С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ**

**И ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ, И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ**

**КОНТРОЛЯ ЗА ИХ РАССМОТРЕНИЕМ**

31. 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 руководителя организации.

32. Начальники структурных подразделений ОАО «Мозырьпромстрой» 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.

33. Обращения, поступившие в ходе проведения прямой телефонной линии, анализируются. По результатам анализа содержащихся в обращениях вопросов и принятых по ним решений руководителем организации 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".

Заместитель генерального

директора по идеологической

работе – начальник отдела

социального развития Д.А.Крупа

Визы:

Приложение 1

к Инструкции об

организации проведения

горячей линии и прямой

телефонной линии

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО «Мозырьпромстрой»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Ф.И.О.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

График проведения прямых телефонных линий

в ОАО «Мозырьпромстрой»

в \_\_\_ полугодии \_\_\_\_ года

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. должностного лица, проводящего прием | Должность лица, проводящего прием | Дата проведения | Время | Тематика | N телефона |
|  |  |  |  |  |  |

Должность Ф.И.О.

Приложение 2

к Инструкции об

организации проведения

горячей линии и прямой

телефонной линии

Журнал учета

проведения прямых телефонных линий

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NП№ п/п [<\*>](#P360) | Дата, время проведения [<\*\*>](#P361) | Ф.И.О. лица, проводящего прямую телефонную линию [<\*\*>](#P361) | 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 [<\*\*>](#P361), [<\*\*\*>](#P362) | Поручение | Подпись лица, проводящего прямую телефонную линию [<\*\*>](#P361) |
| 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](#P335), [3](#P336), [6](#P339) и [8](#P341). При этом в [графе 6](#P339) 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](#P339) делается отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер ответа).

 Приложение 3

к Инструкции об

организации проведения

горячей линии и прямой

телефонной линии

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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.