



Галоўнае упраўленне па ахове
здароўя Віцебскага абласнога
выканаўчага камітэта
Установа аховы здароўя
«Віцебская абласная станцыя
пералівання крыві»
(Віцебская станцыя пералівання
крыві)

Главное управление по
здравоохранению Витебского
областного исполнительного
комитета
Учреждение здравоохранения
“Витебская областная станция
переливания крови”
(Витебская станция переливания
крови)

ЗАГАД

ПРИКАЗ

24.12.2020 № 240

г. Віцебск

г. Витебск

О работе с обращениями,
поступившими в ходе «прямых
телефонных линий» и «горячих
линий» от граждан и юридических лиц

Во исполнение закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Директивы Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 г. №2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышения качества обеспечения жизнедеятельности населения» (в ред. от 23.03.2015 г. №135), Указа Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц", постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 N 667 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц" (изменения и дополнения: Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 2 сентября 2015 г. № 739, Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 июля 2017 г. № 555) и в связи с кадровыми изменениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить, что «прямые телефонные линии» с гражданами и юридическими лицами в УЗ «Витебская областная станция переливания крови» проводятся главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части с 9.00 до 11.00 согласно ежегодно утвержденному графику (первое число последнего месяца каждого квартала).

2. Установить, что «горячая линия» с гражданами и юридическими лицами в УЗ «Витебская областная станция переливания

крови» проводится заместителем главного врача по медицинской части и врачом лабораторной диагностики (заведующим) лаборатории изосерологических реагентов каждый вторник с 14.00 до 16.00, кроме праздничных дней.

3. Дни, выпадающие на праздничный день, переносить на следующий день.

4. Выделить номер телефона для «горячей линии» 24-03-87 в кабинете заместителя главного врача по медицинской части.

Порядок проведения «горячей линии», «прямой телефонной линии» и работы с обращениями, поступающими в ходе их проведения, осуществляется согласно приложению №1.

5. Заместителю главного врача по медицинской части (в период её отсутствия – лицо её замещающее) обеспечить:

5.1. ежегодное составление графика дежурств на «горячей линии» и «прямой телефонной линии» работников УЗ «Витебская областная станция переливания крови»;

5.2. постоянный анализ тематики обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «горячей линии» УЗ «Витебская областная станция переливания крови» и принятых мер по их разрешению;

5.3. явку работников в соответствии с утверждённым графиком для дежурства на «горячей линии», «прямой телефонной линии», а в случае их отсутствия – своевременную замену;

5.4. своевременное реагирование на поступающие в ходе проведения «горячих линий», «прямых телефонных линий» обращения граждан, соблюдение сроков рассмотрения таких обращений согласно действующего законодательства;

5.5. ежеквартальный анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий» от граждан и юридических лиц, данных о количестве обращений и принятых по ним решений.

6. Секретаря УЗ ««Витебская станция переливания крови»» (в период её отсутствия – лицо её замещающее) назначить лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, контроль за сроками рассмотрения обращений, анализ обращений граждан, поступивших в учреждение здравоохранения «Витебская областная станция переливания крови».

7. Врачу - трансфузиологу (заведующему) отделением комплектования доноров крови, ее компонентов с Единым донорским центром (в период её отсутствия – лицо её замещающее) обеспечить полное и доступное информирование на стендах населения по работе «горячей линии» в УЗ «Витебская станция переливания крови», в том числе оперативное предоставление информации для внесения изменений по работе с гражданами на официальном интернет-сайте учреждения.

8. Инженеру-электронику (в период её отсутствия – лицо её замещающее), для информирования населения разместить на

официальном сайте УЗ «Витебская станция переливания крови» в глобальной компьютерной сети Интернет годовой график проведения «прямой телефонной линии», «горячей линии» согласно Плана мероприятий по реализации Директивы Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

9. Приказ № 335 от 30.12.19 «О работе с обращениями, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий» от граждан и юридических лиц» считать утратившим силу.

10. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить заместителя главного врача по медицинской части.

Заместитель главного врача
по медицинской части

Л.Е.Иванова

Юрисконсульт

Иванова

С приказанном ознакомлены:

Л.Е.Иванова
И.В.Титович
Н.Е.Сундеева
А.А.Ионис
С.В.Газарян
Ю.В.Веренич
А.А.Козыревская
А.В.Чириков
Д.С. Курганова
Е.А.Курьянович

Инструкция о порядке ведения
делопроизводства по обращениям,
поступившим в ходе «прямых телефонных линий»
и «горячих линий» от граждан и юридических лиц,
в УЗ «Витебская областная станция переливания
крови»

ГЛАВА 1

Общие положения.

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 (с изменениями и дополнениями) «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий» от граждан и юридических лиц, проведенных главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части (далее – обращения на «прямую телефонную линию» и «горячую линию»), в УЗ «Витебская областная станция переливания крови» (далее - учреждение).

2. Делопроизводство по обращениям на «прямую телефонную линию» и «горячую линию» в УЗ «Витебская областная станция переливания крови» ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется с использованием карточной регистрационно-контрольной формы.

3. Дата, время и продолжительность проведения «прямой телефонной линии», «горячей линии» устанавливаются главным врачом путем составления графика.

4. При обращении на «прямую телефонную линию» и «горячую линию» 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, который заполняется в журнал учета обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «горячей линии», «прямой телефонной линии».

5. В случае отказа заявителя от сообщения указанных сведений обращение на «прямую телефонную линию» и «горячую линию» может быть оставлено без рассмотрения по решению лица, проводящего «прямую телефонную линию» и «горячую линию», за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

6. Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», не подлежат регистрации, если гражданам и юридическим лицам даны полные и исчерпывающие ответы на поставленные вопросы.

7. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса обращение регистрируется в день его поступления путём оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению.

8. При проведении «прямой телефонной линии» и «горячей линии» может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

ГЛАВА 2

Порядок регистрации и рассмотрения обращений, поступивших в ходе «прямой телефонной линии»

6. В ходе проведения «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими в обращениях вопросы в пределах компетенции УЗ «Витебская областная станция переливания крови».

Лицо, проводящее «прямую телефонную линию», вправе давать поручения подчиненным сотрудникам о принятии необходимых мер в соответствии с их компетенцией, о чем сообщает гражданину или юридическому лицу. Выполнение данных поручений может оставаться на контроле.

В случае, если вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции УЗ «Витебская областная станция переливания крови», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какой государственный орган, организацию им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации. Если часть вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции УЗ «Витебская областная станция переливания крови», обращение подлежит регистрации с указанием вопросов, относящихся к учреждению.

7. Обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», оформляются должностным лицом, 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 «Витебская областная станция переливания крови».

Обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии» регистрируются в день поступления.

8. 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.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений – до одного месяца со дня регистрации обращений.

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 регистрации и рассмотрения обращений, поступивших в ходе «горячей линии»

11. При обращении на «горячую линию» УЗ «Витебская областная станция переливания крови» гражданам и юридическим лицам даются ответы на вопросы справочно-консультационного характера, связанные с деятельностью учреждения. Такие обращения не подлежат регистрации.

В случае поступления на «горячую линию» информации о ситуации, требующей принятия оперативных мер реагирования, указанная информация незамедлительно направляется в структурные подразделения УЗ «Витебская областная станция переливания крови» в соответствии с их компетенцией для принятия необходимых мер.

12. Сведения о мерах, принятых по результатам рассмотрения обращения на «горячую линию» УЗ «Витебская областная станция переливания крови», представленные ответственными лицами, вносятся в регистрационно-контрольные карточки.

13. Решение о направлении обращения в дело либо оставлении на контроле принимается главным врачом.

ГЛАВА 4

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

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

15. Документы, связанные с рассмотрением обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел УЗ «Витебская областная станция переливания крови»

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

17. По истечении установленного срока хранения документы, связанные с рассмотрением обращений, поступивших в ходе «прямых

телефонных линий», «горячих линий», подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение № 2
№ 240 от 24.12.2020 г.

Форма

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.