

УТВЕРЖДЕНО

Приказ
директора государственного учреждения
образования «Стешицкая средняя школа»
от 31 декабря 2022 года № 221

Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе прямых телефонных линий и горячих линий в государственное учреждение образования «Стешицкая средняя школа»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе прямых телефонных линий (далее - обращения, поступившие в ходе прямых телефонных линий) и горячих линий (далее - обращения, поступившие в ходе горячих линий), в государственное учреждение образования «Стешицкая средняя школа» (далее - Инструкция) разработана на основании постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и определяет единый порядок проведения «прямых телефонных линий» и «горячих линий», ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий, горячих линий учреждения образования (далее - учреждения образования).
2. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе прямых телефонных линий и горячих линий, на лицо, уполномоченное приказом директора организовывать данную работу.
3. Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений, поступивших в ходе прямых телефонных линий и горячих линий, несут лица, которым эти обращения направлены на рассмотрение.
4. При проведении прямых телефонных линий и горячих линий могут использоваться оборудование для приема и записи обращений, компьютерная техника с соответствующим программным обеспечением, при этом гражданину сообщается о том, что проводится запись телефонного разговора.

ГЛАВА 2 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

5. Прямые телефонные линии проводятся в учреждении образования лицами, которыми организован личный прием граждан и юридических лиц.

6. Прямые телефонные линии проводят директор и его заместители.
7. Прямые телефонные линии проводятся согласно графика не реже одного раза в квартал.
8. Информация о проведении прямых телефонных линий, размещается на интернет-сайте учреждения образования, информационном стенде и (или) в СМИ.
9. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступающие в ходе прямых телефонных линий, не относятся к компетенции учреждения образования, лица, которые проводят прямую телефонную линию, разъясняют гражданину или юридическому лицу, в какой государственный орган, иную организацию им необходимо обратиться. Такие обращения регистрации не подлежат.
10. По решению директора может быть организовано также проведение прямых телефонных линий по заранее планируемой тематике с участием иных должностных лиц, в чью компетенцию входит решение вопросов данной тематики, в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
Сообщение о проведении таких прямых телефонных линий доводится до граждан и юридических лиц в порядке, установленном пунктом 8 настоящей Инструкции.

ГЛАВА 3 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ

11. Горячие линии в учреждении образования организуются в целях сообщения гражданам и юридическим лицам информации по вопросам справочно-консультационного характера в пределах компетенции управления.
12. Горячая линия в учреждении образования работает ежедневно в рабочие дни по телефонному номеру кабинета директора и заместителей.
13. Номер телефонов и режим работы горячих линий размещаются на интернет-сайте учреждения образования и информационном стенде.
14. Обращения граждан или юридических лиц на горячую линию принимает, лицо назначенное директором.
15. При обращении граждан или юридических лиц на горячую линию лицо, осуществляющее прием, должно уточнить у гражданина его фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а у представителей юридических лиц - наименование юридического лица и его юридический адрес, фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), суть обращения.
16. При поступлении на телефоны горячих линий обращений граждан или юридических лиц по вопросам, не входящим в компетенцию управления, лицо, ведущее прием обращений, разъясняют гражданину или юридическому лицу, в какой государственный орган, иную организацию им необходимо обратиться.

В целях качественного и оперативного реагирования на вопросы граждан или юридических лиц, поступающие на телефоны горячих линий, ведущие прием обращений могут привлекать работников структурных подразделений, к чьей компетенции относятся данные вопросы.

17. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, регистрации не подлежат.

ГЛАВА 4

ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В ХОДЕ ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

18. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий в учреждении образования осуществляется ответственным должностным лицом и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

19. При обращении на прямую телефонную линию лица, осуществляющие прием, должны уточнить у гражданина его фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а у представителей юридических лиц - наименование юридического лица и его юридический адрес, фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), суть обращения.

20. Обращения, поступившие в ходе прямых телефонных линий, отражаются в журнале, графы которого отражены в приложении, и регистрируются в день их поступления.

21. Регистрационный индекс обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения, присваиваемого в течение года, и букв «ПТЛ» и может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений.

22. После регистрации директор осуществляет:

оформления поручений (в форме резолюций) о дальнейшем рассмотрении вопросов, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, которые вносятся, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий, в соответствующую графу журнала;

проставления отметок о снятии с контроля (с личной подписью) в случаях, если вопросы, с которыми обращались граждане или представители юридических лиц, рассмотрены в ходе прямых телефонных линий либо им даны разъяснения.

23. После оформления поручения передаются для исполнения согласно резолюциям работникам под роспись.

24. Контроль за сроками исполнения поручений ведут лица, ответственные за делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий, а также иные работники.

25. О результатах рассмотрения вопросов, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, граждане либо юридические лица

уведомляются письменно в порядке и сроки, установленные актами законодательства для письменных обращений, при условии сообщения ими сведений, указанных в пункте 19 настоящей Инструкции.

Ответы на обращения, не разрешенные в ходе прямых телефонных линий, направляются на бланках учреждения образования за подписью директора или заместителя.

Индекс ответа состоит из номера дела по номенклатуре, в которое подшивается переписка по данному вопросу, и регистрационного индекса обращения.

Обращение, не разрешенное в ходе прямой телефонной линии, считается разрешенным и снимается с контроля, если все поставленные в нем вопросы, относящиеся к компетенции, рассмотрены, по ним приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Промежуточные ответы на обращения не являются основанием для снятия их с контроля.

Кроме того, если в письменном ответе указывается, что впоследствии заявителю будет направлена дополнительная информация или выполнение поручений, необходимых для окончательного разрешения поставленных вопросов, то такое обращение с контроля не снимается до окончательного разрешения всех поставленных в нем вопросов, относящихся к компетенции управления. До снятия обращения с контроля исполнитель не менее одного раза в месяц, если не установлен иной срок, вносит сведения о ходе разрешения вопросов в журнал и информирует об этом ответственных за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий, для отметки в соответствующей регистрационной форме. Решение о снятии с контроля обращений, не разрешенных в ходе прямых телефонных линий, путем проставления отметок о снятии с контроля (с личной подписью) в журнале принимает лицо, проводившее прямую линию, в ходе которой поступили данные обращения.

26. Ход рассмотрения вопросов, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, информация о направленных по ним ответах, о снятии обращений с контроля должны своевременно вноситься ответственными за делопроизводство в журнал.

27. Материалы, связанные с их рассмотрением поручений, после проставления отметок об исполнении возвращаются ответственному за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий, для формирования в дела.

28. Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел ответственным за делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямых телефонных линий, проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Не снятые с контроля обращения, а также неправильно оформленные документы от исполнителей не принимаются и в дела не подшиваются.

Документы в группе подшиваются в последовательности решения вопроса, то есть документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом. В одном деле должно быть не более 250 листов.

29. Дела передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним. Срок хранения дел - 5 лет. Экспертной комиссией управления может быть принято решение об увеличении срока хранения. Такое решение подлежит обязательному утверждению директорам учреждения.