

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
генерального директора
КУП «Витебскоблдорстрой»
от «20» января 2026 г. № 27

ИНСТРУКЦИЯ

Об организации проведения горячей
линии и прямой телефонной линии

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации проведения прямой телефонной линии (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», Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения».

2. Инструкция определяет порядок организации проведения горячих и прямых телефонных линий в КУП «Витебскоблдорстрой».

3. Информация о проведении горячей линии и прямых телефонных линий доводится до всеобщего сведения путем размещения информации на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет (<https://www.vods.vitebsk.by>), а также, при необходимости, в средствах массовой информации.

4. При проведении горячей линии и прямых телефонных линий по решению руководителя может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

Предупреждение о ведении аудиозаписи разговоров производится после предварительного уведомления – до начала телефонного разговора с гражданином или представителем юридического лица.

5. Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии может быть прекращен, если:

гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение;

имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

6. Проведение горячей линии организуется в организации в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанных с деятельностью организации.

7. Горячая линия проводится первым заместителем генерального директора – главным инженером и/или специалистами управления развития, содержания автомобильных дорог и безопасности дорожного движения в рабочее время.

8. Номер телефона горячей линии и время ее проведения приводится на главной странице официального сайта организации в глобальной компьютерной сети Интернет: <https://www.vods.vitebsk.by>.

9. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются путем переключения телефонной линии иным специалистам организации в соответствии с их компетенцией.

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

11. Все обращения, поступившие в ходе проведения горячей линии и (или) переадресованные с горячей линии иным специалистам организации, не подлежат регистрации.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

12. Проведение прямых телефонных линий организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию организации либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

13. Прямые телефонные линии проводятся генеральным директором, или лицом, исполняющим его обязанности (далее – руководитель организации), не реже одного раза в квартал.

Для участия в прямой телефонной линии, проводимой руководителем организации, могут привлекаться руководители структурных подразделений организации.

14. Дата, время, тематика проведения прямых телефонных линий, а также номер телефона устанавливаются путем составления графиков, утверждаемых руководителем организации, на квартал, по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

15. При обращении на прямую телефонную линию лицо, ее проводящее, запрашивает у звонящего следующую информацию:

у гражданина – его фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания);

у представителя юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения;

у гражданина и представителя юридического лица – суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в ч.1 настоящего пункта, ему сообщается, что обращение является анонимным, и ответ на такое обращение не дается.

16. В ходе прямой телефонной линии гражданам и представителям юридического лица руководителем организации даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации либо по заранее запланированной теме прямой телефонной линии.

17. Информация о проведении прямой телефонной линии и ее результатах заносится в журнал учета проведения прямых телефонных линий.

Ответственное лицо за хранение, выдачу журнала учета проведения прямых телефонных линий определяется распорядительным документом руководителем организации.

18. Журнал учета проведения прямых телефонных линий выдается лицом, ответственным за его хранение, в день проведения прямой телефонной линии лицу, ее проводящему.

19. Не подлежат регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий обращения, поступившие в ходе прямой телефонной линии, если обращение, либо отдельные поставленные в нем вопросы:

не относятся к компетенции организации. В этом случае гражданину или представителю юридического лица разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться;

уже были разъяснены (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам), в том числе в рамках личного приема. В этом случае гражданину или представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

20. В случае если обращение, либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения прямых телефонных линий, не относятся к компетенции организации, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ РАЗРЕШЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ

21. По обращению, поступившему в ходе прямой телефонной линии, требующему дополнительного рассмотрения, гражданину либо представителю юридического лица сообщается, что на их обращение будет дан письменный ответ.

22. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе прямой телефонной линии, осуществляется ответственным работником за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в организации.

23. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, граждане и юридические лица уведомляются письменно в 15-дневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен руководителем организации до 1 месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе прямой телефонной линии, необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг) в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее 1 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.

24. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

25. Ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном ст.20 Закона об обращениях.