



МІНІСТЭРСТВА
ПА НАДЗВЫЧАЙНЫХ СІТУАЦЫЯХ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

МИНИСТЕРСТВО
ПО ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ЗАГАД

ПРИКАЗ

27.04.2015 № 82

г. Мінск

г. Минск

Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям

В соответствие с Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Указом Президента Республики Беларусь от 23 марта 2015 г. № 135 «О внесении изменений и дополнений в Директиву Президента Республики Беларусь», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь (далее – МЧС, Министерство), органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям.

2. Назначить ответственными в Министерстве (за исключением департаментов МЧС):

за организацию работы «прямых телефонных линий», ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», и организацию контроля за своевременным их рассмотрением - помощника Министра - пресс-секретаря, а в его отсутствие - начальника управления делопроизводства и контроля

исполнения МЧС - помощника Министра;

за организацию работы «горячей линии» - начальника Республиканского центра управления и реагирования на чрезвычайные ситуации МЧС, а в его отсутствие лиц, исполняющих его обязанности;

организацию технического обеспечения «прямых телефонных линий» и «горячей линии» - работников мастерской по ремонту и обслуживанию средств связи и компьютерной техники учреждения «Республиканский центр тылового обеспечения» МЧС.

3. Установить, что:

«прямые телефонные линии» проводятся в Министерстве каждую субботу с 9:00 до 12:00;

номер телефона «горячей линии» Министерства: +375-17-328-54-20, режим работы 9:00 – 13:00, 14:00 – 18:00.

4. Начальникам департаментов МЧС, органов, подразделений и организаций системы МЧС:

4.1. организовать работу «прямых телефонных линий» и «горячих линий»;

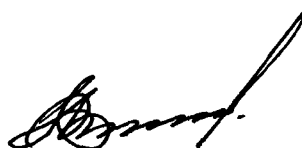
4.2. назначить ответственных за:

организацию работы «прямых телефонных линий» и «горячих линий», ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», а также контроль за своевременным рассмотрением обращений.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на помощника Министра – пресс-секретаря майора внутренней службы Новицкого В.В.

6. Признать утратившими силу Приказ Министерства по чрезвычайным ситуациям от 21 ноября 2011 г. № 251 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь и подчиненных ему органах, подразделениях и организациях» и Приказ Министерства по чрезвычайным ситуациям от 27 декабря 2012 г. № 303 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям».

Министр
генерал-майор внутренней службы



В.А.Ващенко

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Министерства
по чрезвычайным ситуациям
Республики Беларусь
27.04.2015 № 82

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям

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 Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям (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» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 25 июля 2012 г., № 5/36006) и определяет единый порядок проведения «прямых телефонных линий» и «горячих линий», ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», «горячих линий», в структурных подразделениях центрального аппарата Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь (далее – МЧС, Министерство), в том числе департаментах, органах, подразделениях и организациях системы МЧС (далее – подразделения МЧС), государственных организациях, подчиненных МЧС.

2. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», в подразделениях МЧС возлагается на начальников этих подразделений, а в

их отсутствие на лиц, исполняющих их обязанности (далее – начальники подразделений МЧС).

3. Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений, поступивших в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий», несут заместители Министра по чрезвычайным ситуациям, начальники структурных подразделений центрального аппарата МЧС, подразделений МЧС, в которые 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 во всех подразделениях МЧС, в которых организован личный прием граждан и юридических лиц.

6. «Прямые телефонные линии» проводят Министр по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь (далее – Министр) и его заместители, начальники подразделений МЧС и их заместители.

7. «Прямые телефонные линии» проводятся еженедельно по субботам с 9:00 до 12:00, в департаментах и государственных организациях, подчиненных МЧС, не реже одного раза в квартал, продолжительностью не менее трех часов.

8. Информация о руководителе, проводящем «прямую телефонную линию», размещается не позднее чем за два дня до ее проведения:

в МЧС - на интернет-сайте МЧС;

в подчиненных МЧС подразделениях - на интернет-ресурсах этих подразделений (при их наличии) и (или) на информационных стендах, а также в СМИ.

9. В Министерстве в целях качественного и оперативного реагирования на вопросы, поступающие в ходе «прямых телефонных линий», к их работе могут привлекаться другие должностные лица.

В подразделениях МЧС решение о привлечении работников к проведению «прямых телефонных линий» принимают начальники этих подразделений.

10. В случае, если обращение, либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступающие в ходе «прямых телефонных линий», не относятся к компетенции Министерства, подразделений МЧС, 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.

11. По решению Министра - в Министерстве, начальников подразделений МЧС – в соответствующих подразделениях МЧС, 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. Вместе с тем не позднее чем за три дня до планируемой даты проведения информация о дате, времени, номере телефона, тематике, по которой будет проводиться «прямая линия», и лице (лицах), которое будет ее проводить, лицом, ответственным за организацию работы «прямых телефонных линий», сообщается помощнику Министра – пресс-секретарю для размещения информации об этом на интернет-сайте МЧС.

ГЛАВА 3 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ»

12. «Горячие линии» в Министерстве, подразделениях МЧС организуются в целях сообщения гражданам и юридическим лицам информации по вопросам справочно-консультационного характера в пределах компетенции МЧС.

13. Периодичность и продолжительность работы «горячих линий» устанавливаются Министром, начальниками подразделений МЧС.

14. Номера телефонов и режим работы «горячих линий» в обязательном порядке должны быть размещены на интернет-сайте МЧС, интернет-ресурсах подразделений МЧС (при их наличии) и информационных стендах.

15. Обращения граждан или юридических лиц на «горячую линию» принимают:

в МЧС - работники дежурной части РЦУРЧС (г.Минск, ул.Революционная, 5);

в подразделениях МЧС - лица, назначаемые руководителями этих подразделений.

16. При обращении граждан или юридических лиц на «горячую 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.

17. При поступлении на телефоны «горячих линий» обращений граждан или юридических лиц по вопросам, не входящим в компетенцию Министерства, подразделений МЧС, лица, ведущие 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.

18. Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», регистрации не подлежат.

ГЛАВА 4

ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В ХОДЕ «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ»

19. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий» в Министерстве, подразделениях МЧС, осуществляется ответственными должностными лицами и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

20. 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.

21. Обращения, поступившие в ходе «прямых телефонных линий», отражаются в регистрационно-контрольных карточках по форме согласно приложению к настоящей Инструкции и регистрируются в день их поступления с использованием одной из следующих регистрационных форм: автоматизированной (электронной); карточной (в регистрационно-контрольных карточках по форме согласно приложению; журнальной, (графы журнала должны соответствовать графам регистрационно-контрольной карточки (далее - регистрационная форма).

Выбор регистрационной формы зависит от наличия технических средств.

В Министерстве ведется автоматизированная система регистрации с использованием электронной базы данных.

22. 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.

23. После регистрации регистрационно-контрольные карточки передаются на рассмотрение соответственно Министру, начальникам подразделений МЧС по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», для:

оформления поручений (в форме резолюций) о дальнейшем рассмотрении вопросов, не разрешенных в ходе проведения «прямых телефонных линий», которые вносятся данными руководителями (ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий») в соответствующую графу регистрационно-контрольных, карточек и подписи;

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 в соответствии с пунктом 10 настоящей Инструкции;

24. После оформления поручения регистрационно-контрольные карточки передаются для исполнения согласно резолюциям работникам под роспись в соответствующих регистрационных формах (при автоматизированной форме регистрации - в журнале передачи документов исполнителям).

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

26. 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 20 настоящей Инструкции.

Ответы на обращения, не разрешенные в ходе «прямых телефонных линий», направляются на бланках МЧС, подразделений МЧС с одноцветным изображением Государственного герба Республики Беларусь за подписью Министра, его заместителей, руководителей подразделений МЧС или других уполномоченных на то должностных лиц, определенных приказами.

Индекс ответа состоит из кода подразделения, 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, взято на контроль Министерством, подразделениями МЧС, то такое обращение с контроля не снимается до окончательного разрешения всех поставленных в нем вопросов, относящихся к компетенции МЧС, подразделений МЧС. До снятия обращения с контроля исполнитель не менее одного раза в месяц, если не установлен иной срок, вносит сведения о ходе разрешения вопросов в регистрационно-контрольную карточку 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 регистрационно-контрольных карточках принимают руководители, проводившие «прямую линию», в ходе которой поступили данные обращения.

27. 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 регистрационные формы.

28. Регистрационно-контрольные карточки обращений и материалы, связанные с их рассмотрением, после проставления отметок об исполнении возвращаются ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий» для формирования в дела. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

29. Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

При формировании дел ответственными 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.

30. Дела передаются в ведомственные архивы через год после завершения делопроизводства по ним. Срок хранения дел - 5 лет. Центральной экспертной комиссией МЧС, экспертными комиссиями подразделений МЧС может быть принято решение об увеличении срока хранения. Такое решение подлежит обязательному утверждению соответствующим руководителем.

Образец заполнения

Регистрационно-контрольная карточка обращения

№ 1птл
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) **Иванов Иван Иванович**
Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) **г. Минск ул. Революционная 5**

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц)

Дата поступления **20.08.2011**

Тематика **вопросы ГПН**

Содержание **О разрешении эксплуатации бани, находящейся в по адресу ул. Каховская, д.2**

Резолюция¹ **Бегуну Д.М. Прошу изучить с выездом на место. Дать ответ заявителю.**

подпись Министра

Исполнитель¹ **Бегун Д.М.**

Дата направления на исполнение¹ **20.08.2011**

Срок исполнения¹ **02.09.2011** (контроль – 15 дней - 1) доп. контроль 28.02.2012

Дата исполнения

Ход рассмотрения² :

1. Если вопрос решен в ходе «прямой телефонной линии» – не заполняется.

2. Если вопрос, поступивший в ходе «прямой телефонной линии», не входит в компетенцию МЧС, подчиненных МЧС подразделений – не заполняется.

3. Если вопрос не решен в ходе «прямой телефонной линии»:

3.1. Изучены материалы по обращению заявителя.

3.2. Обращение изучено работниками Минского городского УМЧС 22.08.2011 с выездом на место, заявителю даны необходимые разъяснения.

3.3. Направлен запрос в Мингорисполком от 22.08.2011 №1/1/01-20/1прл о предоставлении необходимых материалов. Получен ответ из Мингорисполкома от 27.08.2011 №31-7/3.

3.4. Изложенные в обращении факты не подтвердились (подтвердились) - рапорт Минского гор. УМЧС от 20.08.2011 № 46/01-16/56вн. Внеплановая проверка хозяйствующего субъекта назначена на февраль 2012.

Результат рассмотрения:

¹ Если вопрос решен в ходе «прямой телефонной линии», не заполняется

² Выбирается один из вариантов заполнения

