



ДЗЯРЖАЎНАЕ ВЫТВОРЧАЕ
АБ’ЯДНАННЕ ЭЛЕКТРАЭНЕРГЕТЫКІ
«БЕЛЭНЕРГА»
(ДВА «Белэнерга»)

НАВУКОВА-ДАСЛЕДЧАЕ І ПРАЕКТНАЕ
РЭСПУБЛІКАНСКАЕ ЎНІТАРНАЕ
ПРАДПРЫЕМСТВА «БЕЛЦЭЙ»
(РУП «БЕЛЦЭЙ»)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ
ОБЪЕДИНЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКИ
«БЕЛЭНЕРГО»
(ГПО «Белэнерго»)

НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЕ
І ПРОЕКТНОЕ РЭСПУБЛІКАНСКОЕ
УНІТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «БЕЛТЭЙ»
(РУП «БЕЛТЭЙ»)

ЗАГАД

21.10.2022 № 223

г.Мінск

О проведении «горячих линий»
и «прямых телефонных линий»
в РУП «БЕЛТЭЙ»

ПРИКАЗ

г.Мінск

В целях исполнения требований законодательства о порядке работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий» в РУП «БЕЛТЭЙ», а также во исполнение постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 № 667 «О некоторых вопросах с обращениями граждан и юридических лиц»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить, что в РУП «БЕЛТЭЙ» (далее – предприятие) проводятся:
 - 1.2. «прямые телефонные линии» один раз в квартал с 15:00 до 16:00 по следующему графику:

директором – в последний рабочий понедельник первого месяца квартала;
первым заместителем директора-главным инженером – в последний рабочий понедельник второго месяца квартала;

заместителем директора по общим вопросам, идеологической и социальной работе – в последний рабочий понедельник третьего квартала;

1.2. «горячая линия» проводится в рабочие дни с 08.00 до 11.55 и с 13.00 до 17.00 по телефону 396 90 57.
2. Утвердить Положение о работе с обращениями, поступившими в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий».
3. Должностным лицам предприятия, осуществляющим рассмотрение обращений, поступивших на «горячую линию» и «прямую телефонную линию»:

обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных законодательством.

4. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «горячей линии» и «прямых телефонных линий» заместителя директора по общим вопросам, идеологической и социальной работе Новика В.Т.

5. Заместителю директора по общим вопросам, идеологической и социальной работе Новику В.Т. обеспечить:

ежеквартальный анализ обращений, поступивших в ходе проведения «горячей линии» и «прямых телефонных линий»;

организацию «горячей линии» и «прямых телефонных линий»; размещение и актуализацию, при необходимости, на информационных стенах и сайте предприятия информации о проведении «горячей линии» и «прямых телефонных линий».

6. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямых телефонных линий», проводимых на предприятии специалиста 2 категории СКиД Голосову М.В.

7. Признать утратившим силу приказ от 21.12.2018 № 193 «О проведении «прямых телефонных линий» и «горячих линий».

Директор



А.А.Лобажевич

УТВЕРЖДЕНО
приказ директора
РУП «БЕЛТЭИ»
«21».10. 2022 № 223

Положение о работе с обращениями, поступивших в ходе «горячей линии» и «прямых телефонных линий»

1. Настоящее Положение разработано на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и определяет порядок работы с обращениями, поступившими в ходе «горячей линии» и «прямых телефонных линий» от граждан и юридических лиц в РУП «БЕЛТЭИ».

2. «Горячая линия» проводится с целью информирования граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью РУП «БЕЛТЭИ» (далее – предприятие).

«Горячая линия» проводится в рабочее время в рабочие дни. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, принимаются специалистом СКиД и переадресовываются, при необходимости, иным специалистам предприятия в соответствии с их компетенцией.

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

3. «Прямые телефонные линии» в РУП «БЕЛТЭИ» проводятся директором предприятия первым заместителем директора–главным инженером и заместителем директора по общим вопросам, идеологической и социальной работе по курируемым направлениям.

4. «Прямые телефонные линии» проводятся ежеквартально по утвержденным графикам по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам, входящим в компетенцию предприятия, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

5. Информация о дате, времени, продолжительности проведения, телефоне и в случае заранее запланированной теме «прямой телефонной линии» размещается в Интернете на сайте предприятия и информационных стендах.

6. При обращении на «прямую телефонную 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.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию», сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

7. При проведении «горячей линии» и «прямой телефонной линии» может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом гражданам и юридических лиц.

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.

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

9. Информация о проведении «прямой телефонной линии» и ее результатах заносится лицом, проводившим «прямую телефонную линию», в регистрационно-контрольную карточку (далее - РКК) по форме согласно приложению.

10. В первый рабочий день после проведения «прямой телефонной линии» РКК передается в СКиД.

11. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», осуществляется специалистом СКиД.

12. Порядковый номер регистрации обращения, поступившего в ходе проведения «прямой телефонной линии», имеет сквозную нумерацию в течение календарного года.

13. 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.

14. Ответы заявителям на обращения, не разрешенные в ходе проведения «прямой телефонной линии», направляются за подписью директора предприятия или его заместителей по компетенции.

15. Регистрационный индекс ответа на обращение, поступившее в ходе проведения «прямой телефонной линии», состоит из шифра структурного подразделения, давшего ответ по существу и порядкового номера по электронному журналу регистрации исходящих обращений.

16. РКК, документы, связанные с рассмотрением обращения, поступившего в ходе проведения «прямой телефонной линии», формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел РУП «БЕЛТЭИ».

Дела формируются в течение календарного года. РКК и документы, связанные с рассмотрением обращения, составляют в деле самостоятельную группу.

17. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции РУП «БЕЛТЭИ», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии», поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было

рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

18. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», 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 может быть продлен до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе «прямой телефонной линии», необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

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

19. Обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» и зарегистрированные на предприятии, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, на которые ранее организацией был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»

При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии», без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений.

Приложение 1 к Положению
о работе с обращениями,
поступившими в ходе «прямых
телефонных линий» и «горячих
линий»

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 (дата) _____

Документ подшип в дело № _____ , _____ л.