



Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт

Установа адукацыі
«Міжнародны дзяржаўны
экалагічны інстытут імя А.Д.Сахарова»
Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта
(МДЭІ імя А.Д.Сахарова БДУ)
ЗАГАД



Белорусский государственный университет

Учреждение образования
«Международный государственный
экологический институт имени А.Д.Сахарова»
Белорусского государственного университета
(МГЭИ им. А.Д.Сахарова БГУ)

ПРИКАЗ

02.12.2025 № 212-0

г. Минск

г. Минск

Об утверждении Положения об организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий в учреждении образования «Международный государственный экологический институт имени А.Д.Сахарова» Белорусского государственного университета

В соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22.12.2023 № 933 «О реализации Указа Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023 г. № 172», приказом ректора Белорусского государственного университета от 20.02.2024 № 119-о «Об утверждении Положения об организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий» и в целях упорядочения работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступивших в ходе проведения горячей линии и прямых телефонных линий в учреждении образования «Международный государственный экологический институт имени А.Д.Сахарова» Белорусского государственного университета (далее – институт)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий в учреждении образования «Международный государственный экологический институт имени А.Д.Сахарова» Белорусского государственного университета (прилагается).

2. Начальнику отдела кадровой и организационной работы В.В.Балябо довести приказ до сведения руководителей структурных подразделений через автоматизированную систему электронного документооборота «Дело».

3. Начальнику отдела технических средств обучения и коммуникаций К.И.Шалькевичу осуществлять размещение и актуализацию информации о проведении горячей линии и прямых телефонных линий на официальном сайте института.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по учебной работе В.В.Журавкова, заместителя директора по научной работе М.Г.Герменчук, заместителя директора по вопросам воспитательной и социальной работы В.В.Ветошкина и заместителя директора по административно-хозяйственной работе Н.Н.Вайцеховича.

Директор

О.И.Родькин

398 93 10 Балябо
Приказ об утверждении положения
о горячей линии и прямых телефонных линий

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора учреждения
образования «Международный
государственный экологический
институт имени А.Д.Сахарова»
Белорусского государственного
университета

02.12. 2025 № 212-0

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации проведения горячей линии и
прямых телефонных линий в учреждении
образования «Международный государственный
экологический институт имени А.Д.Сахарова»
Белорусского государственного университета

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение об организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий (далее – Положение) в учреждении образования «Международный государственный экологический институт имени А.Д.Сахарова» Белорусского государственного университета (далее – институт) разработано в соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышения качества жизнедеятельности населения», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и Положением об организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий, утвержденным приказом ректора Белорусского государственного университета от 20.02.2024 № 119-ОД.

2. Настоящим Положением определяется порядок организации проведения горячей линии и прямых телефонных линий в институте.

3. Информация о проведении горячей линии, прямых телефонных линий доводится до всеобщего сведения путем размещения на официальном сайте института в глобальной компьютерной сети Интернет.

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

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

5. Проведение горячей линии в институте организуется в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью института.

6. Горячая линия проводится специалистами института в рабочее время и в рабочие дни.

7. Номер телефона горячей линии (секретарь приемной руководителя) указывается на главной странице официально сайта института в глобальной компьютерной сети Интернет.

8. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются путем переключения телефонной линии иным специалистам института.

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

Прием обращений в ходе горячей линии может быть прекращен, если:

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

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

10. Все обращения, поступившие в ходе горячей линии и (или) переадресованные с горячей линии специалистам института, не подлежат регистрации.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

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

12. Прямые телефонные линии проводятся директором и заместителями директора, курирующими соответствующие направления деятельности, не реже 1 раза в квартал. Для участия в прямой телефонной линии, проводимой директором и заместителями директора, курирующими соответствующие направления деятельности, могут привлекаться начальники и специалисты структурных подразделений института.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений, прямые телефонные линии могут проводиться чаще.

13. Дата, время, тематика проведения прямых телефонных линий, а также номер телефона и ответственное лицо устанавливаются путем составления графика, утвержденного директором института, на квартал.

График составляется специалистом отдела кадровой и организационной работы, в компетенцию которого входят вопросы по организации работы по обращениям граждан и юридических лиц, и предоставляется в отдел технических средств обучения и коммуникаций для размещения на официальном сайте института в глобальной компьютерной сети Интернет.

14. Графики прямых телефонных линий должны храниться в течение одного года после замены новыми и включаться в Номенклатуру дел института.

15. При обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, имя собственное, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при необходимости), а представитель юридического лица – фамилию, имя собственное, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, контактный телефон (при необходимости), изложить суть обращения.

Прием обращений в ходе проведения прямой телефонной линии может быть прекращен, если:

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

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

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

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.

В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

16. Информация о проведении прямой телефонной линии и ее результатах заносится лицом, ее проводившим, в журнал учета проведения прямых телефонных линий в СЭД «Дело» в электронном виде путем заполнения регистрационно-контрольных карточек (далее – РКК) обращений, поступивших в ходе проведения прямых телефонных линий.

17. Все записи в журнале учета проведения прямых телефонных линий делаются лицом, проводившим прямую телефонную линию.

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

19. В случае если обращение либо отдельно поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции института, 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 институтом уже были даны ответы (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в

обращении вопросам, 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.

В случае если обращение либо отдельно поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции заместителя директора, курирующего данное направление деятельности, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

Такие обращения не подлежат регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий.

20. В случае если в ходе проведения прямой телефонной линии не поступило ни одного телефонного звонка, лицом, проводившим прямую телефонную линию, на копии графика проведения прямых телефонных линий делается запись: «В ходе проведения прямой телефонной линии звонков не поступило.», проставляется дата и подпись. Копия графика передается в отдел кадровой и организационной работы.

21. В ходе проведения прямых телефонных линий гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции института.

Поднимаемые гражданами и юридическими лицами вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции института, должны решаться безотлагательно.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ РАЗРЕШЕННЫХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

22. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале учета проведения прямых телефонных линий сведения об обращении, поступившем в ходе проведения прямой телефонной линии, заносятся в РКК согласно приложению к настоящему Положению. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется на следующий за ним рабочий день.

Гражданину либо представителю юридического лица сообщается, что на их обращение будет дан письменный ответ.

23. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе проведения прямой телефонной линии, осуществляется специалистом отдела кадровой и организационной работы, в компетенцию которого входят вопросы по организации работы по обращениям граждан и юридических лиц.

24. Регистрационным индексом обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии, является порядковый номер регистрации обращения в журнале учета проведения прямых телефонных линий.

25. РКК после ее заполнения передается на рассмотрение директору института или заместителю директора, курирующего данное направление деятельности, для наложения резолюции. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел «Резолюция».

26. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, граждане и юридические лица уведомляются письменно в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений в институте.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен директором института или заместителем директора, курирующим данное направление деятельности, до одного месяца.

В случаях если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе проведения прямых телефонных линий, необходимо 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, следующего за днем регистрации обращений в институт, направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнение работ, оказание 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.

Обращения, принятые в ходе прямых телефонных линий и зарегистрированные в институте, 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, 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;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

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 проведения прямых телефонных линий без рассмотрения по существу, гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в институте.

Ответ на обращение, поступившее в ходе проведения прямых телефонных линий, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

27. Ход рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (решено положительно, разъяснено, отказано, а также отметка об исполнении точно и своевременно отражаются в РКК.

28. Ответ заявителям на обращения, на не разрешенные в ходе проведения прямых телефонных линий, направляются за подписью директора института или заместителя директора, курирующего направление деятельности.

29. Регистрационный номер ответа на обращение, на не разрешенные в ходе проведения прямых телефонных линий, состоит из индекса дела по Номенклатуре дел института для документов о рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе проведения прямых телефонных линий (докладная записка, справка, переписка и др.), регистрационного индекса и порядкового номера по журналу исходящей корреспонденции.

Отметка о направлении ответа гражданину, юридическому лицу (дата и регистрационный номер) делается в журнале учета проведения прямых телефонных линий путем заполнения реквизита РКК «Связки» в СЭД «Дело».

30. РКК, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения прямых телефонных линий, формируются в одно дело в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел института и составляют в нем самостоятельную группу. Дела формируются в течение календарного года.

ГЛАВА 5

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ И ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

31. Ответственность за организацию с обращениями, поступившими в ходе проведения горячей линии и прямых телефонных линий, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на директора института.

32. Руководители структурных подразделений института в пределах возложенных обязанностей несут персональную ответственность за

рассмотрение по существу обращений, не разрешенных в ходе проведения прямых телефонных линий, и полноту ответов по ним.

33. Обращения, поступившие в ходе проведения прямых телефонных линий анализируются. По результатам анализа содержащихся в обращениях вопросов и принятых по ним решений директором института может быть принято решение о размещении ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы на официальном сайте института в глобальной компьютерной сети Интернет в разделе «Вопросы-ответы».

Приложение
к Положению об организации
проведения горячей линии и
прямых телефонных линий

**Регистрационно-контрольная карточка обращения,
поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии**

(должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и инициалы)

N _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, имя собственное, отчество (если таковое имеется)

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его место нахождения (для представителей юридического лица) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ оформлен в дело № _____ л.