

УТВЕРЖДЕНО  
приказ коммунального  
унитарного предприятия  
«Служба заказчика  
жилищно-коммунальных  
услуг Борисовского района  
от 08.09.2025 № 152

**ПОРЯДОК**  
**проведения горячей линии и работы с обращениями,**  
**поступившими в ходе ее проведения**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и определяет порядок организации и проведения горячих линий в коммунальном унитарном предприятии «Служба заказчика жилищно-коммунальных услуг Борисовского района» (далее – Организация).

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

3. Организацию проведения горячей линии в Организации осуществляет сектор по обращениям граждан и контролю за документооборотом (далее – сектор).

4. Горячую линию в Организации сектор проводит в рабочие дни с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

5. При проведении горячей линии по решению руководителя Организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

6. Обращения, поступившие в ходе проведения горячей линии, не подлежат регистрации в порядке делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

7. Информация о проведении в Организации горячей линии доводится до всеобщего сведения путем ее размещения на официальном интернет-сайте и информационном стенде Организации.

8. Обращения, поступившие в ходе горячей линии, рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются иным специалистам Организации.

9. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе горячей линии, не относятся к компетенции Организации, гражданину и юридическому лицу

разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

10. Прием обращений в ходе горячей 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;

Начальник сектора организационно-кадровой и правовой работы



А.А.Гайдук