Положение о порядке работы «телефона доверия» и «горячей линии» по рассмотрению обращений от физических и юридических лиц

https://special.uzkimyosanoat.uz/ru/documents/guidelines/helpline

Утвержден приказом Председателя Правления ГАК "Узкимёсаноат" №31 от 17.03.2014г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» и «телефона доверия» ГАК «Узкимёсаноат» (далее – специальная телефонная линия), приёма, регистрации и учета поступивших на него обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на специальную телефонную линию, осуществляется в соответствии с Законами Республики Узбекистан от 05.05.2014г. №ЗРУ-369 «Об открытости деятельности органов государственной власти и управления» и от 03.12. 2014г. №ЗРУ-378 «Об обращениях физических и юридических лиц».

1.4. Приём обращений граждан по телефону «телефона доверия» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу, с 10.00 до 17.00 (перерыв с 13-00 до 14-00).

1.5. Приём обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется ежедневно без перерывов.

1.6. Для улучшения качества оказание услуг звонки на специальные телефонные линии могут быть автоматически фиксироваться и разговор по этим телефонам записываться.

1.7. Информация о функционировании и режиме работы специальных телефонных линий публикуются на официальных веб-ресурсах компании.

1.8. Сотрудники определенные специальным приказом ответственными за приём обращений граждан по специальным телефонным линия (далее – ответственный сотрудник), считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Республики Узбекистан ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

1.9. Основными задачами работы «телефона доверия» являются:

— разработка и распространение рекламных материалов по информированию населения о деятельности компании;

— содействия принятию и укреплению мер, направленных на более эффективное и действенной предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией;

— обеспечение оперативного приема, учета и рассмотрения сообщений граждан;

— иные вопросы, связанные с деятельностью компании, подведомственных предприятий и организации.

1.10. Вопросам, входящим в область функционирования телефона «горячей линии» относятся:

— получения ответов по вопросам, возникающим в процессе работы в компании, подведомственных

предприятии и организации, и иным вопросам, связанными с деятельностью;

— внесения предложений по вопросам, обеспечивающим повышение эффективности финансово-хозяйственной деятельности компании, подведомственных предприятии и организации;

— сообщения о возможных нарушениях: правил по охране труда, промышленной и экологической безопасности; действующего законодательства Республики Узбекистан; внутренних политик и процедур, кодексов, документов компании, подведомственных предприятии и организации; о мошеннических действиях, в том числе, хищениях, коррупционных и иных действиях, влияющих на сохранность активов компании, подведомственных предприятии и организации, и иных нарушениях и проступках;

— иные вопросы, связанные с деятельностью компании, подведомственных предприятии и организации.

2. Порядок приема обращений граждан и предоставления информации по специальным телефонным линиям

2.1. Приём телефонных обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.2. Телефонные обращения граждан, поступившие в специальную телефонную линию, подлежат обязательной регистрации.

Для учета обращений граждан на специальную телефонную линую используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

2.3. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не входящих в компетенцию компании, ответственный сотрудник разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.6. Принятое телефонное сообщение оформляется ответственным сотрудником в письменном виде как обращение гражданина с пометками «получено по «телефону доверия»» или «получено по «горячей линии»» с фиксированием даты поступления и направляется на рассмотрение в установленной порядке. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

2.7. Угрозы совершения терактов, хищений, поджогов, а также угрозы причинения материального ущерба имуществу; угрозы физического насилия в отношении работников компании, связанные с исполнением ими служебных обязанностей; сообщения о фактах коррупции, вымогательства со стороны конкретных работников администрации, а также совершение ими иного деяния, содержащего признаки умышленного (неумышленного) преступления по службе или с использованием служебного положения требуют немедленного реагирования и доклада руководству компании, а также соответствующим правоохранительным органам.

2.8. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

3. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании компании, фамилии и должности ответственного сотрудника, принявшего телефонный звонок.

3.2. Обратившемуся следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов.

Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации компании.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

4. Правила ведения журнала регистрации обращений, поступающих через специальные телефонные линии

4.1. Журнал регистрации обращений, поступающих через специальные телефонные линии должен быть прошнурован, пронумерован, опечатан и подписан.

4.2. При заполнении соответствующих разделов журнала не допускаются сокращения.

4.3. Во вторую графу журнала вносятся данные о дате принятия обращения.

4.4. В третью графу журнала вносятся данные о фамилии, имени, отчестве и адрес обращающегося. Помимо указания почтового адреса обращающегося, при наличии контактного телефона обращающегося, в третьей графе также указывается его телефонный номер.

4.5. В четвертой графе журнала отражается краткое содержание обращения, дата соответствующего нарушения и иные необходимые сведения.

4.6. В пятой графе журнала указываются фамилия, имя, отчество и должность ответственного лица, принявшего обращение.

4.7. В шестой графе журнала указывается кому и когда было направлено на исполнение принятое обращение.

4.8. В седьмой графе журнала отражаются сведения о результатах рассмотрения обращения, то есть принятые в рамках рассмотрения обращения меры, выявленные недостатки и правонарушения, а также информация о направлении данных о рассмотрении обращения обращавшемуся.

5. Заключительные положения

5.1. По итогам каждого месяца ответственные сотрудники проводят анализ телефонных обращений по количеству, характеру и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

5.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.3. Ответственный сотрудник несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в специальную телефонную линию, без их согласия не допускается.

5.4. Не допускается выяснение данных о личности звонящего, не относящихся к предмету обращения.