

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом АО «Атом-охрана»

от «21» 08 2019 № 210/ 422 -П

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений
граждан и работников АО «Атом-охрана», поступивших на
«Телефон доверия» АО «Атом-охрана»**

г. Москва

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения _____	3
2	Основное назначение и организация работы «Телефона доверия» _____	3
3	Порядок работы «Телефона доверия» _____	3
4	Учет и рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия» _____	4
5	Приложение № 1 - Образец Объявления _____	6
6	Приложение № 2 - Образец Журнала _____	7

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации работы «Телефона доверия» по приему, регистрации и учету обращений о процессах и фактах, негативно влияющих на качественное оказание охранных услуг, злоупотреблениях (нарушениях), совершаемых работниками АО «Атом-охрана», в т.ч. коррупционной и иной направленности, других нарушениях законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Госкорпорации «Росатом» и АО «Атом-охрана» (далее - Организация), а также получения предложений по совершенствованию работы Организации.

1.2. Функционирование «Телефона доверия» - одна из форм работы Организации, направленная на взаимодействие с гражданами и работниками, создающая дополнительные условия для своевременного реагирования на поступившие обращения.

1.3. Информация о функционировании «телефона доверия» размещается на официальном сайте Организации (<http://agr.d.ru>), а также на информационных стендах МУВО, его обособленных структурных подразделений и охраняемых объектов (Приложение № 1).

1.4. Работа с обращениями, поступившими на «Телефон доверия», осуществляется с соблюдением требований нормативных правовых актов Российской Федерации и локальных нормативных актов Госкорпорации «Росатом».

2. Основное назначение и организация работы «Телефона доверия»

2.1. Своевременное получение, регистрация, доклад и рассмотрение поступивших по «Телефону доверия» обращений.

2.2. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

2.2. Осуществление контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений, поступивших по «Телефону доверия».

2.3. Проведение анализа поступивших обращений на предмет установления причин и условий, способствующих обращению на «Телефон доверия».

2.4. Своевременное информирование руководства Организации о принятых мерах по рассмотрению поступивших обращений на «Телефон доверия».

3. Порядок работы «Телефона доверия»

3.1. Прием, учет и регистрацию обращений, поступающих на «Телефон доверия», консолидацию информации и принятых по ней мер осуществляют специально назначенные работники Организации.

3.2. Для функционирования «Телефона доверия» выделяется телефонный номер.

3.3. Телефонный аппарат, оснащенный автоответчиком и функцией записи обращений, устанавливается в служебном помещении центрального аппарата Организации.

На автоответчике воспроизводится следующий текст обращения: «Здравствуйте! Вы позвонили на «Телефон доверия» АО «Атом-охрана». Если у Вас имеется информация о превышении полномочий со стороны работников Организации, нарушениях законодательства Российской Федерации или предложения по совершенствованию деятельности структурных подразделений Организации, Вы можете оставить свое сообщение после звукового сигнала.

Обращаем Ваше внимание, что, сообщая свои персональные данные, Вы даете свое согласие на их дальнейшую обработку в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пожалуйста, представьтесь: назовите свою фамилию, имя, отчество, сообщите адрес, по которому Вам будет направлен ответ, и передайте Ваше сообщение после короткого звукового сигнала. Благодарим Вас за звонок».

3.4. Режим функционирования «Телефона доверия» - круглосуточный.

3.5. Время приема одного обращения в режиме автоответчика до 5 минут.

3.6. Прием обращений по «Телефону доверия» с функцией записи осуществляется в автоматическом режиме.

3.7. Прохождение информации по «Телефону доверия» может контролироваться в режиме прослушивания обращений. При возможности, ответственный работник вступает в непосредственный диалог с абонентом. Обращения, записанные в автоматическом режиме на «Телефон доверия», прослушиваются ежедневно.

3.8. При сообщении информации на «Телефон доверия», абонент должен назвать свою фамилию, имя и отчество, а также адрес, телефон, место работы (для работников Организации). Данные сведения необходимы для ведения учета обращений, поступивших на «Телефон доверия» и направления ответа абоненту, о принятых мерах по существу поступившей информации, в установленном порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации.

3.9. Анонимные обращения, а также обращения, без указания почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

3.10. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Организации, а также членов их семей, остаются без ответа и при необходимости перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

3.11. При наличии в обращениях информации, относящейся к компетенции контрольных (надзорных) и правоохранительных органов, информация направляется по указанию генерального директора Организации в соответствующие органы на бумажном носителе с сопроводительным письмом.

4. Учет и рассмотрение обращений, поступивших на «Телефон доверия»

4.1. Обращения, поступающие на «Телефон доверия», подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и

работников АО «Атом-охрана», поступивших на «Телефон доверия» (далее - Журнал), который ведется в электронном виде (Приложение № 2).

4.2. Информация, не терпящая отлагательств, полученная ответственным работником Организации по «Телефону доверия», немедленно докладывается генеральному директору Организации для принятия решения.

4.2.1. Иная информация, поступившая на «Телефон доверия», докладывается генеральному директору Организации еженедельно (по понедельникам) для принятия решения.

4.3. При рассмотрении представленной информации генеральный директор Организации своим решением определяет мероприятия и исполнителей по ее разрешению.

4.3.1. Исполнители, после проведения порученных мероприятий докладывают генеральному директору Организации, а также в день доклада информируют ответственных работников Организации, отвечающих за получение поступивших на «Телефон доверия» обращений, а при необходимости гражданина или работника Организации, передавших обращение, о проведенных мероприятиях и принятых мерах в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.4. Консолидированная, с нарастающим итогом, информация о количестве поступивших обращений и результатах ее рассмотрения ежегодно докладывается генеральному директору Организации.

4.5. Работники Организации, которым поручено осуществлять прием, разрешение информации, полученной по «Телефону доверия», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.

4.6. Использование и распространение информации о персональных данных, ставшей известной в связи с обращениями граждан и работников Организации по «Телефону доверия», без их согласия не допускается.

4.7. Использование «Телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных и в личных целях запрещено.

О Б Ъ Я В Л Е Н И Е
о функционировании «Телефона доверия»

Уважаемые коллеги, граждане!

В Акционерном обществе «Ведомственная охрана Росатома» функционирует «Телефон доверия»: +7 (962) 369-22-12.

Работа «Телефона доверия» осуществляется в автоматическом режиме круглосуточно.

Вы можете сообщить информацию о неправомерных действиях работников АО «Атом-охрана», а также предложения по улучшению деятельности ведомственной охраны.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваши сообщения будут рассмотрены руководством АО «Атом-охрана» и мотивированный ответ будет направлен на указанный Вами почтовый(электронный) адрес.

Также Вы можете обратиться:

по телефону оперативного дежурного Организации: +7 (495) 798-47-86;

на официальный сайт Организации: <http://agrd.ru>.

ФОРМА ОБЪЯВЛЕНИЯ

ЖУРНАЛ
регистрации обращений
граждан и работников АО «Атом-охрана»,
поступивших на «Телефон доверия»

№ п/п	Дата, время получения сообщения	ФИО абонента (при наличии информации)	Адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Краткое содержание сообщения	ФИО работника Организации обработавшего сообщение	ФИО работника Организации ответственного за рассмотрение сообщения и подготовку ответа	Сведения о принятых мерах по рассмотрению сообщения, дата, № регистрации ответа на сообщение

ФОРМА ЖУРНАЛА