

Федеральное агентство связи
Ордена Трудового Красного Знамени
Федеральное государственное унитарное предприятие
«РОССИЙСКИЕ СЕТИ ВЕЩАНИЯ И ОПОВЕЩЕНИЯ»
(ФГУП РСВО)

П Р И К А З

Москва

06.10.2014

№ 659

О создании телефона доверия ФГУП РСВО

Во исполнение статьи 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции, а также в целях совершенствования работы с обращениями работников ФГУП РСВО и граждан, организации работы по вопросам возможных фактов мошенничества, вымогательства, хищений, злоупотреблений должностными полномочиями и других нарушений со стороны работников ФГУП РСВО, а также угроз вероятной подготовки к совершению террористических, диверсионных и иных противоправных актов в отношении объектов ФГУП РСВО, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие:
 - 1.1. Положение о телефоне доверия ФГУП РСВО (приложение № 1).
 - 1.2. Форму Журнала регистрации обращений граждан по телефону доверия ФГУП РСВО (приложение № 2).
 - 1.3. Форму баннера с информацией о телефоне доверия ФГУП РСВО (приложение № 3).
 - 1.4. Номер телефона доверия ФГУП РСВО: 8 (499) 639-01-01.
 - 1.5. Адрес электронной почты для приема обращений по каналу связи телефона доверия: tel.dov.rsvo@mail.ru
2. Установить режим работы телефона доверия:
 - в рабочие дни в период с понедельника по четверг с 08:30 до 17:30 и в пятницу с 08:30 до 15:00 на обращения по телефону доверия отвечает работник Управления безопасности;
 - в рабочие дни с 17:30 до 08:30 и в выходные дни – автоответчик.
3. Начальнику Управления безопасности Фураеву С.Е. организовать учет и регистрацию обращений граждан и организаций, поступивших по каналам связи телефона доверия в соответствии с Положением о телефоне доверия ФГУП РСВО (приложение № 1 к настоящему приказу).

4. Начальнику Управления информационных технологий разместить настоящий приказ на внутреннем Интранет-портале ФГУП РСВО.

5. Начальнику отдела маркетинга и рекламы Мамедову Р.Е. организовать публикацию информации о телефоне доверия ФГУП РСВО на внешнем сайте предприятия.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И. о. генерального директора



А.В. Бесчастнов

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФГУП РСВО
от 06.10. 2017 г. № 659

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ ФГУП РСВО**

Москва

Содержание

1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Общие положения	3
4. Порядок работы с полученными обращениями	4

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет требования к процедурам приема и рассмотрения заявлений (обращений, жалоб) граждан и юридических лиц, поступающих по телефону доверия ФГУП РСВО (далее – Предприятие).

1.2. Настоящее Положение распространяется на всех работников Предприятия, участвующих в процессе регистрации и рассмотрения обращений по телефону доверия ФГУП РСВО.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Положение основывается на следующих нормативно-правовых актах:

- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- приказ ФГУП РСВО от 31.10.2014 № 684 «Об организации работ по защите персональных данных»;
- приказ ФГУП РСВО от 13.07.2016 № 240 «О введении в действие политики обработки персональных данных во ФГУП РСВО»;
- приказ ФГУП РСВО от 28.09.2015 № 457 «О порядке уведомления работодателя о фактах обращения в целях склонения работника ФГУП РСВО к совершению коррупционных правонарушений»;
- приказ ФГУП РСВО от 28.09.2015 № 458 «Об утверждении Регламента о противодействии коррупции ФГУП РСВО»;
- Инструкция по работе с обращениями граждан во ФГУП РСВО, утвержденная приказом ФГУП РСВО от 07.08.2014 № 501.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Телефон доверия ФГУП РСВО – каналы связи с гражданами и юридическими лицами посредством звонка на телефонный номер: 8 (499) 639-01-01 или обращения на адрес электронной почты: tel.dov.rsvo@mail.ru

3.2. Телефон доверия Предприятия устанавливается в служебном помещении отдела экономической безопасности Управления безопасности.

3.3. Режим функционирования телефона доверия ФГУП РСВО – круглосуточно.

3.4. Все поступающие обращения на телефон доверия Предприятия подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

3.5. В рабочее время, в соответствии с установленным внутренним регламентом, обработку и прием обращений, поступивших по телефону доверия Предприятия, осуществляют работники отдела экономической безопасности. Параллельно посредством технических средств осуществляется запись телефонного

разговора. В ходе телефонного разговора заявитель должен подтвердить свое согласие на обработку персональных данных ФГУП РСВО.

3.6. Сообщения граждан и представителей юридических лиц, обратившихся по телефону доверия Предприятия, и телефонные разговоры с ними вне рабочего времени записываются автоответчиком.

3.7. Текст информации на автоответчике: «Вы позвонили по телефону доверия ФГУП РСВО. Время Вашего сообщения не должно превышать пять минут. Пожалуйста, представьтесь: назовите свои фамилию, имя, отчество, и передайте Ваше сообщение. Для направления Вам ответа по существу Вашей информации сообщите адрес, по которому Вам нужно будет направить ответ. Конфиденциальность Вашего сообщения гарантируется Предприятием. Выражаем Вам признательность за информацию».

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПОЛУЧЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. Расшифровка полученных сообщений с магнитных носителей осуществляется ежедневно работниками отдела экономической безопасности. Сообщения регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан по телефону доверия ФГУП РСВО (далее – Журнал), оформленном в соответствии с Приложением № 2 к настоящему приказу Листы Журнала должны быть пронумерованы, прошиты и скреплены печатью Предприятия.

4.2. При получении информации по каналам связи телефона доверия Предприятия о коррупции (например, злоупотреблении служебным положением) должностных лиц сообщение оформляется работником отдела экономической безопасности как отдельный документ (служебная записка), регистрируется в Журнале и направляется первому заместителю генерального директора для принятия решения о назначении служебной проверки.

4.3. После получения указания первого заместителя генерального директора о назначении служебной проверки ее подготовка и проведение возлагаются на работников Управления безопасности с привлечением необходимых для этого специалистов структурных подразделений Предприятия и его филиалов.

4.4. По итогам рассмотрения обращения гражданина или юридического лица о коррупции, ему направляется по почте (электронной почте) ответ, подписанный первым заместителем генерального директора, составленный в соответствии с порядками и сроками, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. При принятии решения первым заместителем генерального директора о назначении служебной проверки рассмотрение обращений (заявлений, жалоб) граждан и юридических лиц, подготовка ответов на них должны осуществляться в сроки, определенные инициатором проверки.

4.6. После направления ответа заявителю в Журнале ставится отметка о выполнении.

4.7. При регистрации, проведении служебной проверки, подготовке ответа заявителю о коррупции должна быть обеспечена его конфиденциальность.

4.8. При регистрации сообщения о коррупции в Журнал не вносятся

персональные данные заявителя, позволяющие его идентифицировать.

4.9. При проведении служебной проверки по обращению гражданина или юридического лица о коррупции информация с персональными данными заявителя передается только председателю комиссии, который несет персональную ответственность за обеспечение конфиденциальности персональных данных заявителя.

4.10. В целях сохранения конфиденциальности источника информации порядок ответа на сообщение о коррупции предварительно согласовывается с заявителем. По желанию заявителя ответ ему может быть направлен по электронной почте с применением мер защиты информации от несанкционированного доступа.

4.11. После проведения служебной проверки по обращению гражданина или юридического лица о коррупции работники Управления безопасности, которые использовали персональные данные заявителя, должны уничтожить (обезличить) эту информацию, хранящуюся на автоматизированных рабочих местах, сетевых ресурсах, внешних носителях информации.

4.12. Работники Предприятия, допустившие утечку персональных данных заявителя о коррупции, привлекаются к дисциплинарной и материальной ответственности в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.13. При поступлении по телефону доверия Предприятия обращений, не связанных с коррупцией, информация по обращению передается в течение 1 (одного) рабочего дня по электронной почте начальнику группы технической поддержки абонентов. Такие обращения рассматриваются в соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан во ФГУП РСВО, утвержденной приказом ФГУП РСВО от 07.08.2014 № 501.

4.14. Срок рассмотрения жалоб, поступивших по телефону доверия: с момента обращения до отправления ответа заявителю – не более 30 дней.

4.15. Срок ответа структурных подразделений предприятия на запросы лиц, проводящих проверку по жалобам (обращениям, заявлениям), поступившим по каналам связи телефона доверия, - не более 10 дней.

4.16. Ответы на жалобы (обращения, заявления), поступившие по каналам связи телефона доверия, дают подразделения предприятия, в чьей компетенции находится жалоба (обращение, заявление). Ответ должен содержать:

- обращение к заявителю;
- суть проблемы и предлагаемые пути ее решения;
- подпись ответственного руководителя направления;
- ФИО, должность, телефон ответственного специалиста.

Копия ответа направляется в Управление безопасности для контроля за сроками исполнения.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом ФГУП РСВО

от 26.10. 2017 г. №

689

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан по телефону доверия ФГУП РСВО

Ответственный за ведение журнала

Подпись _____

№ п/п	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. заявителя, адрес, контактный телефон	Дата поступления обращения	Кто принял информацию	Кому обращение направлено на исполнение, дата	Отметка о выполнении (дата и номер документа)

УТВЕРЖДЕН

Приказом ФГУП РСВО

от 06.10. 2017 г. №

659



Российские Сети

Вещания и Оповещения

Уважаемые работники и клиенты!

Если вам стало известно о фактах коррупции, мошенничества или хищения, если работники ФГУП РСВО не смогли помочь в решении ваших вопросов – обращайтесь по указанному ниже телефону или электронной почте, и ваше обращение обязательно будет рассмотрено.
Конфиденциальность гарантируем.



Телефон доверия 8 (499) 639-01-01
Электронная почта tel.dov.rsvo@mail.ru

В рабочие дни с 08:30 до 17:30 на ваше обращение ответит оператор,
с 17:30 до 08:30 и в выходные дни – автоответчик.

По телефону доверия вы можете обратиться по вопросам противодействия коррупции, мошенничества, вымогательства и взяточничества, хищения и злоупотребления должностными полномочиями работниками ФГУП РСВО, а также по вопросам обеспечения безопасности людей и объектов.