

РЕГЛАМЕНТ

«Единого телефона доверия» Издательско-полиграфической акционерной компании «Шарк»

Настоящий регламент «Единого телефона доверия» Издательско-полиграфической акционерной компании «Шарк» устанавливает порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений, поступивших по «телефону доверия».

1. Общие положения

1.1. «Единый телефон доверия» Издательско-полиграфической акционерной компании «Шарк» является средством прямой связи граждан (организаций) для сообщения информации о деятельности компании, выпуска следующих видов издательской продукции: товары народного потребления, письменные принадлежности (канцелярские книги, тетради, удостоверения, бланки, приглашительные, и другие виды продукции).

1.2. Основные понятия, используемые в Регламенте, имеют следующее значение:

- система «Телефона доверия» – комплекс технических средств приема и звукозаписи телефонных сообщений граждан, прошедших по каналу связи «Телефон доверия»;
- техническое обеспечение «Телефона доверия» – установка и поддержание в рабочем состоянии системы «Телефона доверия»;
- оператор – уполномоченное должностное лицо Издательско-полиграфической акционерной компании «Шарк», обеспечивающее первичное рассмотрение сообщений, поступивших по «Телефону доверия»;
- заявители - лица, обращающиеся на «Телефон доверия»;
- сообщение на «Телефон доверия» - поступившие в Издательско-полиграфическую акционерную компанию «Шарк» от заявителя об информации полиграфической деятельности и иных вопросов, которые подлежат рассмотрению.

2. Силы и средства, обеспечивающие работу «телефона доверия»

2.1. Обеспечение работы «Телефона доверия» осуществляет Рустамова Наргиза Ильхомжановна - ответственное лицо, установленное согласно внутриведомственного нормативного акта.

На нее возлагаются следующие обязанности:

- организация и систематизация работы «Телефона доверия»;
- прием, анализ, документирование поступающих на «Телефон доверия» звонков и сообщений;
- первичное рассмотрение сообщений, поступающих по «Телефону доверия»,

- преобразование сообщений в текстовую форму и доклада Генеральному директору (либо лицу, исполняющему его обязанности).

2.2. Система «Телефон доверия» устанавливается соответствующим образом в приемной Генерального директора.

2.3 Узел связи ИПАК «Шарк» обеспечивает техническую исправность и непрерывность работы «Телефона доверия».

2.4. Номер «Телефона доверия» размещается в сети интернет на официальном веб-сайте Издательско-полиграфической акционерной компании «Шарк» - <http://www.sharq.uz/>

3. Прием звонков на «телефон доверия», документирование сообщений и направление записи в заинтересованные подразделения.

3.1. Прием обращений, поступающих по «Телефону доверия», осуществляется на телефонный номер +998 (71) 233-4786.

Прием обращений граждан (организаций) по «Телефону доверия» осуществляется – ответственным лицом в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.00.

3.2. Прием, анализ, документирование поступающих на «телефон доверия» звонков и сообщений, преобразование их в текстовую форму осуществляется оператором ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

После оглашения указанных сведений, при поступлении звонков в течение рабочего дня, оператор вступает в непосредственный диалог с заявителем. Оператор представляется заявителю: «Телефон доверия Издательско-полиграфической акционерной компании «Шарк», слушаю Вас». Затем он выслушивает содержание обращения. Общение с заявителем по «телефону доверия» должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем сообщения и уточняющих вопросов оператора. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса – оператор проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет сообщения.

3.3. При ответе на телефонные звонки ответственное лицо обязано:

- назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;
- предложить гражданину изложить суть вопроса;
- в случаях, если обращение гражданина не содержит информацию о деятельности компании, позвонившему необходимо разъяснить, куда ему следует обратиться по сути содержащихся в его обращении сведений.

3.4. Обращения, поступившие по «Телефону доверия», подлежат обязательной регистрации, вносятся ответственным лицом в Журнал (Приложение №1), в котором указываются следующие реквизиты:

- порядковый номер;
- дата и время получения обращения,
- фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина;
- почтовый или электронный адрес, контактный телефон обратившегося гражданина;

- для организаций: наименование и адрес организации, ФИО и должность обратившегося гражданина, контактный телефон;
- краткое содержание обращения;
- сведения о принятых мерах, в т.ч. кому передано для рассмотрения;
- примечания.

3.5. Исполнители после окончания работы с полученной информацией докладывают о ее результатах Генеральному директору.

3.6. Использование «телефона доверия» не по назначению, в том числе в служебных целях, запрещено.