



РОСКОМНАДЗОР

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ПО ЦЕНТРАЛЬНОМУ ФЕДЕРАЛЬНОМУ ОКРУГУ

П Р И К А З

10 ноября 2014.

№ 230

Москва

Об утверждении Инструкции о порядке приема информации,
поступившей на телефон доверия Управления Роскомнадзора
по Центральному федеральному округу

В целях профилактики коррупционных правонарушений в Управлении
Роскомнадзора по Центральному федеральному округу п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке приема информации,
поступившей на телефон доверия Управления (прилагается).
2. Номер телефона доверия по фактам коррупции устанавливается
руководителем Управления и размещается на официальном сайте Управления.
3. Назначить ответственным за получение информации по телефону доверия и
регистрации сообщений помощника руководителя Управления Журова А.В. В
отсутствии Журова А.В. обязанности по приему информации поступившей на
телефон доверия Управления исполняет консультант отдела государственной
службы, кадров и правового обеспечения Управления Мирошкина Е.В.
4. Признать не действующим приказ Управления Роскомнадзора по Москве и
Московской области от 12 октября 2012 г. № 236-од.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

Д.В.Сокоушин

№ 0003698

Утверждено

приказом Управления Федеральной службы
по надзору в сфере связи, информационных
технологий и массовых коммуникаций по
Центральному федеральному округу
от «20» ноября 2014г. № 210

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке приема информации, поступившей на
телефон доверия Управления Роскомнадзора
по Центральному федеральному округу

1. В рамках профилактики коррупционных правонарушений в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу в Управлении функционирует телефон доверия, телефонный номер которого указан на официальном сайте Управления.

2. Ответственный за прием, регистрацию и доклад полученных сообщений назначается Приказом руководителя Управления.

3. Прием информации осуществляется путем непосредственного общения по телефону.

4. Телефонные звонки о предоставлении информации подлежат учету и анализируются по мере необходимости.

5. Регистрация телефонных звонков осуществляется в журнале учета, содержащего следующие позиции: дата и время поступления сообщения, фамилия, имя, отчество звонившего, его контактный телефон, суть поступивших сведений.

5.1 Анонимные телефонные звонки не регистрируются и не рассматриваются.

6. Телефонный разговор с непосредственным общением не может превышать 10 минут и состоит из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление);
- выслушивание вопроса или ситуации;
- при необходимости уточнение и конкретизация сообщения;
- завершение разговора.

7. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора:

7.1 Ответ на телефонный звонок должен начинаться с фамилии и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок;

7.2 Гражданину следует предлагать назвать свою фамилию, имя, отчество и контактный телефон;

7.3 Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательной форме;

7.4 В основной части беседы необходимо осуществить подробный сбор информации об обстоятельствах возможных коррупционных проявлениях или злоупотреблениях должностными полномочиями сотрудников Управления Роскомнадзора по Центральном федеральном округу, уточнить их фамилии, получить другие уточняющие данные.

7.5 Перед окончанием беседы необходимо сделать обобщение по полученной информации. Если необходимо, уточнить, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны полученные данные.

7.6 Первым трубку должен положить звонящий.

7.7 Если звонивший предоставил исчерпывающую информацию по данному вопросу и время, отведенное на прием информации истекло, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

7.8 Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другие обстоятельства.

7.9 В случае, когда звонящий нестроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать сотруднику Управления.

7.10 Следует категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как Управлению, так и работнику.

7.11 В беседе со звонящим не даются телефоны сотрудников и не предоставляется информация, работает в Управлении тот или иной сотрудник или нет.

7.12 Не дается информация, которая выходит за рамки компетенции Управления.

8. Полученная в ходе беседы информация заносится в журнал учета сообщений и докладывается руководителю Управления.