

ИНСТРУКЦИЯ по совершенствованию работы «Телефона доверия»

1. Организация и обеспечение работы «Телефона доверия» в Агентстве интеллектуальной собственности Республики Узбекистан (далее по тексту – «Телефон доверия») осуществляется в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» от 15.05.2015 г. и во исполнение п.6 Сводного плана практических действий по осуществлению антикоррупционных мер в 2015 г. (№12-19-7 от 21.05.2015 г.), а также Плана по предотвращению коррупции в деятельности Агентства интеллектуальной собственности Республики Узбекистан, утвержденного Приказом Агентства интеллектуальной собственности (далее по тексту - Агентство) №47 от 10.06.2015 г.

2. Настоящая Инструкция определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения, поступивших по «Телефону доверия» обращений.

3. По «Телефону доверия» принимаются обращения (сообщения) о:

- недостойном поведении ответственных лиц и сотрудников Агентства при исполнении своих должностных обязанностей;

- необоснованном затягивании исполнения дел, злоупотреблении своими должностными обязанностями и совершении других противозаконных действий работниками Агентства;

- фактах мошенничества, коррупции, совершенных руководителями и сотрудниками Агентства и организаций при Агентстве, фактах ограничения ими прав физических и юридических лиц;

- заявления, предложения и жалобы.

4. Анонимные обращения не рассматриваются.

5. Для обеспечения работы «Телефона доверия» в Агентстве будет выделена городская телефонная линия связи № (371) 232-50-54. Прием обращений по «Телефону доверия» будет осуществляться ответственным лицом Агентства с понедельника по пятницу (кроме праздничных дней) с 09-00 по 13-00 и 14-00 по 17-00 часов.

6. Будет действовать оборудование по автоматическому определению номеров поступающих по «Телефону доверия» обращений, телефонный аппарат, по которому будет производиться регистрация, входящий обращений на электронных носителях.

7. После соединения с абонентом ответственное лицо должен представить ему следующую информацию: «Вы позвонили по «Телефону доверия» Агентства интеллектуальной собственности Республики Узбекистан. Просьба сообщить Вашу фамилию, имя, отчество, место работы и контактный телефон. Для отправки ответа сообщите свой почтовый адрес. Ваш звонок останется в тайне. Уведомляем Вас о том, что Вы несете уголовную ответственность за ложную информацию, сообщения и необоснованные сведения. Просьба вкратце изложить свое сообщение».

8. Сведения о номерах «Телефона доверия» будут размещены на стендах в здании Агентства и веб-сайте Агентства.

9. Поступившие по «Телефону доверия» сообщения будут учтены, зарегистрированы и рассмотрены как устные обращения. Сообщения, поступившие по «Телефону доверия», пройдут краткую регистрацию в журналах регистрации согласно приложения с ограничительной отметкой «Для служебного пользования» с указанием времени регистрации. Страницы журнала регистрации поступивших по «Телефону доверия» сообщений должны быть прошиты, пронумерованы и зарегистрированы в установленном порядке.

10. Сообщения, в которых не имеются сведения, указанные в п.7 настоящей Инструкции, не регистрируются и не рассматриваются.

11. Сообщения, прошедшие регистрацию, не позже одного рабочего дня вносятся на рассмотрение руководителя Агентства, который дает поручение по рассмотрению сообщения с указанием ответственного структурного подразделения (сотрудника)

12. После получения указаний руководителя Агентства подразделение по работе с обращениями в течение одного рабочего дня передает его за подписью назначенному исполнителем структурному подразделению (сотруднику).

13. В случаях поступления сообщений о противозаконных действиях ответственных работников Агентства, запрещается передавать такое сообщение для рассмотрения непосредственно этим лицам.

14. Агентством принимается соответствующее решение по результатам рассмотрения обращений, о чем незамедлительно сообщается обратившемуся лицу письменно или в электронной форме. *

15. Сотрудники Агентства, имеющие дело с обращениями, поступившими по «Телефону доверия», ответственны за соблюдение секретности полученных сведений.

16. Отдел аналитической работы и патентной документации считается ответственным за прием и регистрацию обращений, а также осуществляет контроль за полной регистрацией поступающих по «Телефону доверия» сообщений, соблюдением сроков их рассмотрения, правильным ведением журнала регистрации поступающих по «Телефону доверия» сообщений.

17. Запрещается бесцельно пользоваться «Телефоном доверия», в том числе в других служебных или личных целях.

Правила пользования доской объявлений.

1. Доска объявлений Агентства организуется в целях обеспечения прозрачности деятельности Агентства, ознакомления с нормативно-правовыми документами и деятельностью Агентства, укрепления доверия граждан к Агентству.

2. На доске объявлений Агентства размещаются следующие сведения:

- нормативно-правовые документы по управлению деятельностью Агентства;
- список нормативно-правовых документов в области правовой охраны объектов интеллектуальной собственности;
- Закон Республики Узбекистан «О присоединении Республики Узбекистан к Конвенции против коррупции Организации объединенных наций»;
- Конвенция против коррупции Организации объединенных наций;
- номер «Телефона доверия» Агентства;
- размер минимальной заработной платы;
- образцы бланков заявления для получения охранных документов на объекты интеллектуальной собственности;
- объявления агентства о взаимосвязях с заявителями;
- номера телефонов подразделений Агентства.

3. Данные, указанные в п.2 настоящей Инструкции, обновляются путем внесения в них изменений.

Предоставление сведений о изменениях и дополнениях, внесенных в нормативно-правовые документы, осуществляется Отделом по юридическим вопросам и международным связям. При изменении других данных обновленные данные предоставляются Отделом патентной документации и организационно-аналитической работы.

4. Отдел патентной документации и организационно-аналитической работы ответственен за размещение на доске объявлений информации, подготовленной отделами Агентства.

Правила пользования ящиком для жалоб и предложений.

1. «Ящик для жалоб и предложений» является дополнительным средством связи в совершенствовании деятельности Агентства, получении дополнительных сведений о поведении сотрудников Агентства, совершаемых ими противозаконных действиях.

2. «Ящик для жалоб и предложений» (далее по тексту - ящик) имеет вид ящика, устанавливаемого у двери приемной или при входе в здание Агентства.

Для извлечения из ящика жалоб и предложений руководством Агентства из числа сотрудников назначается ответственное лицо (далее по тексту – ответственное лицо за извлечение из ящика жалоб и предложений).

3. Для ведения учета жалоб и предложений в Агентстве ведется журнал (на бумажном или электронном носителе) для регистрации извлеченных из ящика жалоб и предложений.

4. На передней части ящика крупными буквами будет помещена надпись: «ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ». Внизу данной надписи должен быть расположен текст следующего содержания:

Уважаемые физические и юридические лица!

Вы можете письменно внести свои предложения по совершенствованию работы Агентства интеллектуальной собственности Республики Узбекистан или изложить свое мнение о работе сотрудников как самого Агентства, так и сотрудников организаций при Агентстве".

5. Физические и юридические лица могут самостоятельно оформить свои жалобы и предложения и опустить их в ящик.

6. В ящик запрещено опускать не относящиеся к сути дела письменные данные или вещи.

7. Лицо, ответственное за извлечение из ящика жалоб и предложений, ежедневно открывает ящик, извлекает из него письменные сообщения для передачи их руководству Агентства. Лицо, ответственное за извлечение из ящика жалоб и предложений, не позднее следующего рабочего дня осуществляет их регистрацию в специальном журнале и передает их руководству Агентства.