

Оглавление

1.	Назначение документа.....	3
2.	Область применения.....	3
3.	Ответственность.....	3
4.	Нормативные документы.....	4
5.	Термины и определения.....	5
6.	Обозначения и сокращения.....	6
7.	Общие положения	6
8.	Требования к оформлению письменных обращений, поступивших на бумажном носителе.....	8
9.	Требования к оформлению письменных обращений, поступивших по электронной почте.....	9
10.	Порядок работы с письменными обращениями граждан.....	9
10.1.	Этапы работы с письменными обращениями граждан.....	9
10.2.	Схема работы с письменными обращениями граждан во ФГУП ГЦСС.....	11
10.3.	Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.....	12
10.4.	Регистрация письменных обращений граждан.....	12
10.5.	Рассмотрение письменных обращений граждан.....	16
10.6.	Порядок рассмотрения отдельных письменных обращений граждан.....	18
10.7.	Подготовка ответа на письменное обращение гражданина.....	19
11.	Сроки рассмотрения обращений граждан.....	21
12.	Контроль исполнения письменных обращений граждан	22
13.	Анализ и обобщение информации по работе с письменными обращениями граждан. Сроки составления отчетов.....	23
14.	Хранение обращений граждан, документов по их рассмотрению...	26
	Приложение № 1 Форма акта об отсутствии (недостаче) документов.....	28
	Приложение № 2 Рекомендуемая форма журнала регистрации обращений граждан.....	29
	Приложение № 3 Форма квартального отчета по итогам работы с обращениями граждан.....	30
	Приложение № 4 Форма карточки обращения гражданина.....	31

1. Назначение документа

1.1. Цель Инструкции по работе с обращениями граждан в Федеральном государственном унитарном предприятии «Главный центр специальной связи» (далее – Инструкция) - установление единого порядка, а также совершенствование организации работы с письменными обращениями граждан во ФГУП ГЦСС.

1.2. Для достижения цели Инструкции должны быть решены следующие задачи:

- определить требования к приему, обработке, регистрации и учету обращений граждан;
- определить требования к рассмотрению и исполнению обращений граждан;
- определить требования к оформлению и прохождению обращений граждан;
- определить технологию контроля исполнения и хранения обращений граждан;
- определить зоны ответственности работников ФГУП ГЦСС при работе с обращениями граждан.

2. Область применения

2.1. Положения Инструкции распространяются на организацию работы с письменными обращениями граждан, поступившими во ФГУП ГЦСС как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа.

2.2. Инструкция не распространяется на устные обращения граждан, а также на жалобы клиентов, полученные через сервис «Контроль качества» на сайте ФГУП ГЦСС.

Особенности работы с такими обращениями регулируются специальными нормативными документами, утверждаемыми приказом ФГУП ГЦСС.

2.3. Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральном государственном унитарном предприятии «Главный центр специальной связи» распространяется на все структурные подразделения Центрального аппарата и филиалы ФГУП ГЦСС.

3. Ответственность

3.1. Начальник отдела документационного обеспечения отвечает за разработку и поддержание в актуальном состоянии настоящей Инструкции.

3.2. Ответственность за ненадлежащее выполнение требований Инструкции, за сохранность находящихся у них на рассмотрении документов несут все работники Центрального аппарата и филиалов ФГУП ГЦСС, работающие с обращениями граждан, поступающими во ФГУП ГЦСС.

3.3. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на начальника ФГУП ГЦСС.

3.4. Начальник отдела документационного обеспечения несет ответственность:

- за организацию ведения делопроизводства с письменными обращениями граждан (получение, регистрация, учет и хранение), поступившими в Центральный аппарат ФГУП ГЦСС;

- за обеспечение контроля за сроками подготовки ответов на обращения граждан и предоставление справок по исполнительной дисциплине начальнику ФГУП ГЦСС;

- за обобщение обращений граждан, поступивших в Центральный аппарат и филиалы ФГУП ГЦСС, и своевременное предоставление отчетности по обращениям граждан в Федеральное агентство связи.

3.5. Начальники филиалов ФГУП ГЦСС несут ответственность:

- за организацию работы с письменными обращениями граждан (прием, регистрация, учет, хранение), поступившими в филиал, в соответствии с требованиями Инструкции;

- за обеспечение контроля за соблюдением установленных сроков рассмотрения обращений граждан;

- за обеспечение своевременного предоставления в отдел документационного обеспечения ФГУП ГЦСС отчетов по обращениям граждан, поступившим в филиал.

3.6. Ответственный исполнитель несет ответственность за своевременное исполнение поручений по обращениям граждан и качество ответов.

3.7. Начальники структурных подразделений ФГУП ГЦСС несут ответственность за организацию работы с письменными обращениями граждан в подчиненном структурном подразделении в соответствии с настоящей Инструкцией.

4. Нормативные документы

При разработке Инструкции учтены требования следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи, утвержденная приказом от 26.02.2014 № 39;
- Стандарт качества ГЦСС.00.01.13.СК «Стандарты качества. Порядок оформления», утвержденный приказом ФГУП ГЦСС от 08.07.2013 № 230;
- Инструкция по делопроизводству ФГУП ГЦСС, утвержденная приказом ФГУП ГЦСС от 05.12.2007 № 769;
- Правила подготовки и оформления документов, утвержденные приказом ФГУП ГЦСС от 11.12.2012 № 232.

5. Термины и определения

В Инструкции используются следующие термины и определения:

Дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же гражданина.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе предприятия и его работников, либо критика деятельности предприятия и его работников.

Коллективное обращение – совместное письменное обращение двух и более граждан.

Контролер - сотрудник, осуществляющий контроль работ по исполнению обращения в целом,.

Обращение – направленное в адрес Федерального государственного унитарного предприятия «Главный центр специальной связи» в письменной форме (на бумажном носителе или в форме электронного документа) предложение, заявление или жалоба.

Ответственный исполнитель – работник ФГУП ГЦСС, получивший обращение гражданина для рассмотрения и подготовки ответа в соответствии с резолюцией **Руководителя**.

Первичное обращение – обращение гражданина по вопросу, с которым он ранее не обращался во ФГУП ГЦСС, либо обращение от гражданина, впервые обратившегося во ФГУП ГЦСС.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

Предложение – рекомендация гражданина, направленная на совершенствование деятельности ФГУП ГЦСС, без указания на нарушение прав этого гражданина.

Работник ЦА/ филиала - работник, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в Центральный аппарат/ филиал ФГУП ГЦСС.

Регистрационно-контрольная карточка – карточка на отдельный документ, которая содержит всю первичную информацию о нем, его состоянии.

Руководитель - начальник ФГУП ГЦСС, директор по направлению деятельности, заместитель начальника ФГУП ГЦСС, начальник филиала или уполномоченное им лицо, являющиеся адресатами обращения.

Соисполнитель - работник ФГУП ГЦСС, получивший обращение гражданина для рассмотрения и исполнения совместно с **Ответственным исполнителем** в соответствии с резолюцией **Руководителя**.

6. Обозначения и сокращения

В Инструкции используются следующие обозначения и сокращения:

ОДО	- отдел документационного обеспечения
РКК	- регистрационно-контрольная карточка
СЭД	- система электронного документооборота
ФГУП ГЦСС, предприятие	- Федеральное государственное унитарное предприятие «Главный центр специальной связи»
ЦА ФГУП ГЦСС	- Центральный аппарат Федерального государственного унитарного предприятия «Главный центр специальной связи»

7. Общие положения

7.1. Письменные обращения граждан могут поступать во ФГУП ГЦСС следующими способами:

- на почтовый адрес (по месту нахождения) ЦА и филиалов ФГУП ГЦСС;
- на центральный адрес электронной почты ЦА ФГУП ГЦСС - ccsb@ccsb.ru,
- на основной адрес электронной почты филиала ФГУП ГЦСС;
- факсимильной связью;
- нарочным (лично от гражданина, его представителя по доверенности, курьера).

7.2. Особенности работы с обращениями граждан включают в себя

следующее:

- обращения граждан ставятся на контроль исполнения;
- направляется обязательный ответ гражданину;
- устанавливаются регламентированные сроки регистрации, рассмотрения, переадресации обращений в компетентную организацию;
- существует особый порядок рассмотрения отдельных обращений граждан (например, анонимные обращения, обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, обращения, которые не поддаются прочтению, обращения, содержащие вопросы, затрагивающие государственную или иную охраняемую законом тайну).

Указанные критерии позволяют определить делопроизводственный процесс по работе с обращениями граждан как самостоятельный.

7.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и, как правило, возлагается на структурное подразделение или работника, осуществляющих ведение общего делопроизводства.

7.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется:

- в ЦА ФГУП ГЦСС – отделом документационного обеспечения;
- в филиале ФГУП ГЦСС – структурным подразделением (работником филиала), определенным начальником филиала.

Эта функция отражается в Положении о структурном подразделении.

7.5. Начальник структурного подразделения определяет работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан (далее – **Работник ЦА/ филиала**), поступающим во ФГУП ГЦСС. Обязанности **Работника ЦА/ филиала** по ведению делопроизводства по обращениям граждан отражаются в его должностной инструкции.

7.6. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

7.7. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работника, работающего с обращением.

7.8. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении гражданина, направление обращения в государственные органы власти, должностному лицу, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.9. В случае утраты документов работник обязан немедленно сообщить об этом факте своему непосредственному руководителю.

7.10. Ведение делопроизводства по обращениям граждан в Центральном аппарате ФГУП ГЦСС осуществляется с использованием СЭД.

8. Требования к оформлению письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе

8.1. Письменное обращение, поступившее во ФГУП ГЦСС на бумажном носителе, обязательно должно содержать:

- наименование предприятия, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя предприятия;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по электронной почте;
- суть обращения;
- личную подпись и дату.

8.2. Письменное коллективное обращение должно содержать:

- наименование предприятия, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя предприятия;
- подписи всех граждан (с расшифровкой подписи), при этом хотя бы часть подписей (не менее двух) должна располагаться на том листе, где заканчивается текст обращения и дату;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ;
- суть обращения.

8.3. В случае необходимости в подтверждение доводов к письменному обращению гражданина могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

8.4. В случае поступления письменного обращения гражданина с нарушением требований в оформлении письменного обращения (отсутствие фамилии или адреса для направления ответа), обращение не подлежит рассмотрению *Руководителем*. При наличии адреса гражданина (почтового или электронного) ему направляется уведомление об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа.

9. Требования к оформлению письменных обращений, поступивших по электронной почте

9.1. Письменные обращения граждан в форме электронного документа поступают:

- в Центральный аппарат ФГУП ГЦСС – на центральный адрес электронной почты ccsb@ccsb.ru,
- в филиал – на основной адрес электронной почты филиала.

9.2. Обращение гражданина, полученное в форме электронного документа, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;
- суть обращения.

9.3. К обращению гражданина могут быть приложены необходимые дополнительные документы и материалы, как в электронной форме, так и на бумажном носителе, направленные в адрес предприятия (копии или оригиналы).

9.4. При поступлении обращения в форме электронного документа, составленного в соответствии с требованиями к оформлению письменных обращений, по электронному адресу гражданина направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению, после чего обращение распечатывается (переносится на бумажный носитель) и дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением, поступившим на бумажном носителе.

9.5. При поступлении обращения на адрес электронной почты с нарушением требований к оформлению письменных обращений, обращение не подлежит рассмотрению *Руководителем*, при этом гражданину направляется уведомление об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа.

10. Порядок работы с письменными обращениями граждан

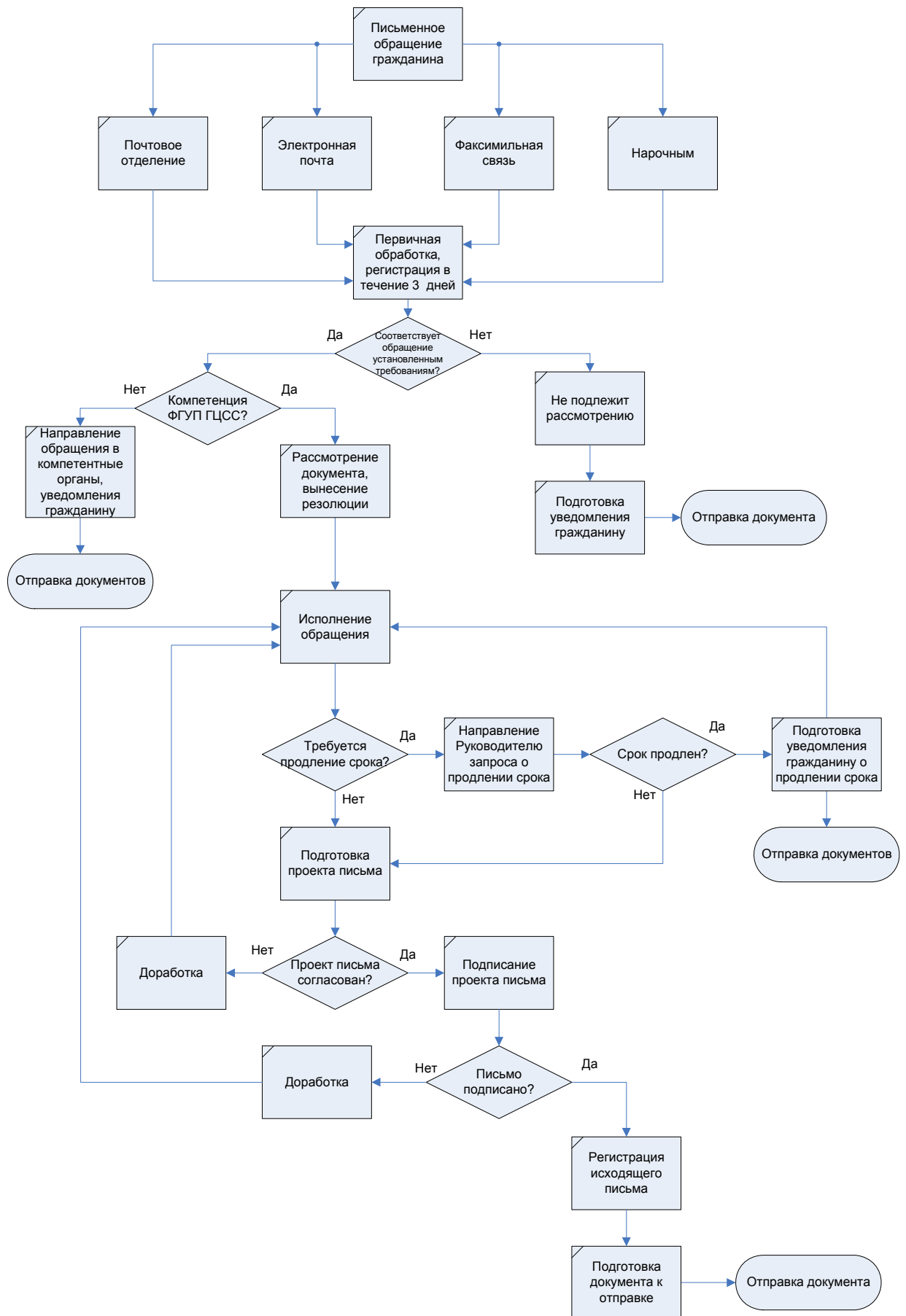
10.1. Этапы работы с письменными обращениями граждан

Работа с обращениями граждан во ФГУП ГЦСС включает в себя:

- прием и первичную обработку письменного обращения гражданина;
- регистрацию, учет поступившего обращения;
- направление обращения на рассмотрение *Руководителю*;

- рассмотрение обращения *Руководителем*, вынесение резолюции по нему;
- подготовку ответа на обращение;
- подготовку уведомления гражданину о направлении его обращения в другую компетентную организацию;
- подготовку уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения;
- осуществление контроля за сроками подготовки ответа на обращение;
- регистрацию исходящего письма с ответом на обращение;
- подготовку документа к отправке и направление его адресату;
- информационно-справочную работу по обращениям граждан;
- анализ поступивших обращений;
- формирование отчетов;
- формирование дел и ответственное хранение обращений граждан.

10.2. Схема работы с письменными обращениями граждан во ФГУП ГЦСС



10.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

10.3.1. Прием и первичная обработка обращений граждан, поступающих во ФГУП ГЦСС, производится *Работником ЦА/ филиала*.

10.3.2. При получении обращения нарочным (лично от гражданина, его представителя по доверенности, курьера), по его просьбе, при наличии копии обращения на ней ставится подпись *Работника ЦА/ филиала*, получившего обращение, с указанием даты и времени поступления обращения.

10.3.3. При поступлении письменных обращений граждан проверяется:

- целостность конверта;
- правильность адресования;
- наличие вложения, приложений к обращению.

10.3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные конверты не вскрываются, а возвращаются обратно в отделение почтовой связи.

10.3.5. Конверты с пометкой «Лично» передаются по назначению без вскрытия.

10.3.6. В случае обнаружения при вскрытии конверта отсутствия документов, заявленных в описи, или недостачи упомянутых гражданином приложений, составляется Акт об отсутствии (недостаче) документов (далее - Акт) (приложение № 1).

Акт составляется комиссией (не менее трех человек) в двух экземплярах и подписывается обязательно *Работником ЦА/ филиала* и его непосредственным руководителем. Один экземпляр акта с копией обращения высылается гражданину, второй - прикладывается к поступившему документу и вместе с ним передается *Руководителю* на рассмотрение. После завершения работы с документом акт вместе с документом подшивается в дело.

10.3.7. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются и сопровождают их на всех этапах рассмотрения и хранения.

10.4. Регистрация письменных обращений граждан

10.4.1. Регистрация письменных обращений граждан и связанной с ними корреспонденции осуществляется *Работником ЦА/ филиала* в течение 3 (Трех) календарных дней с момента их поступления во ФГУП ГЦСС:

- в ЦА ФГУП ГЦСС - посредством СЭД и включает в себя первичный ввод данных в регистрационно-контрольную карточку, сканирование обращений граждан и прикрепление к РКК скан-образа обращения гражданина, а также Акта (при его наличии);

- в филиале ФГУП ГЦСС – посредством СЭД (при ее наличии); при отсутствии СЭД – в журнале/таблице регистрации, которые могут вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде в формате Word или Excel (журналы/таблицы в конце календарного года, при необходимости, распечатываются из программы Word или Excel и брошюруются в форме журналов).

10.4.2. В бумажных журналах регистрации листы нумеруются, журналы прошиваются с заверительной надписью на бумажной наклейке поверх узла нити прошивки. Допускается ведение бумажных журналов на протяжении нескольких лет при небольшом объеме поступающих обращений граждан. В этом случае регистрация обращений в журнале ежегодно начинается с первого номера, а по окончании года делается итоговая запись, которая заверяется подписью работника, ответственного за работу с обращениями граждан. Форма журнала (приложение № 2).

10.4.3. Для создания поисковой системы и достижения информационной совместимости регистрационных данных в ЦА ФГУП ГЦСС устанавливается следующий состав полей РКК:

- регистрационный номер и дата регистрации обращения;
- фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) автора обращения;
- почтовый адрес / адрес электронной почты;
- дата обращения;
- содержание обращения;
- адресаты;
- способ доставки (почта, электронная почта, нарочным), номер почтового отправления (при наличии);
- номер дела в номенклатуре дел для хранения;
- связи РКК (если обращение не является первичным);
- количество листов обращения и приложений к нему;
- контроль исполнения;
- плановая дата исполнения обращения;
- фактическая дата исполнения.

Образец РКК обращения гражданина в ЦА ФГУП ГЦСС

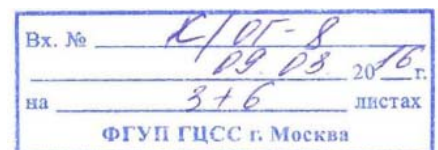
Регистрация	Контроль	Местонахождение	Приложения	МЭДО						
*Рег. номер:	<input type="text" value="М/ОГ-33"/>	*Дата регистрации:	<input type="text" value="29.01.2016 13:54:38"/>	<input type="button" value="Добавить"/>						
*Журнал:	<input type="text" value="ВхОбГр (ЦА). Входящие обращения граждан (НД000014)"/>			<input type="button" value="Удалить"/>						
Корреспондент:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Сохранить"/>						
№ документа корресп.:	<input type="text"/>	Дата док. корресп.:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Найти дубли"/>						
*Подпись:	<input type="text"/>	Исполнитель док.:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Отменить"/>						
Группа документов:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Выход"/>						
*Содержание:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Поручения"/>						
Адресаты:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>*№</th> <th>Подразделение</th> <th>ФИО</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Пусто</td> </tr> </tbody> </table>			*№	Подразделение	ФИО	Пусто			<input type="button" value="Из шаблона"/>
*№	Подразделение	ФИО								
Пусто										
Способ доставки:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Задача"/>						
Номер почт. отправ.:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Эл. документы"/>						
Гриф:	<input type="text" value="Общий доступ"/>			<input type="button" value="Сканировать"/>						
Дело:	<input type="text"/>	Направлен(ы) в дело:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Комплект док."/>						
Примечание:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Отчеты"/>						
Зарегистрирован как:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Штрих-код"/>						
Связи РКК:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Настройки"/>						
Кол. листов документа:	<input type="text"/>	Кол. листов приложений:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Перейти к РКК"/>						
Акт о нарушениях:	<input type="text"/>	Экз. документа:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Печать"/>						
Эл. документы	<input type="text" value="Нет"/>	Связ. задачи	<input type="text" value="Нет"/>	<input type="button" value="Печать"/>						
<p>ИД: 451437 Не утверждена ЦА ФГУП ГЦСС Добавление</p>										

10.4.4. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, даты поступления и количества листов.

10.4.5. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора обращения (или индекса «Кол», если обращение коллективное), индекса вида документа – «ОГ» и порядкового номера поступившего обращения (нумерация сквозная внутри одного календарного года).

Например:

(регистрационный номер обращения гражданина Краснова В.С.)



ИЛИ

(регистрационный номер коллективного обращения)

Вх. №	<i>Кол/05-4</i>	
	<i>103.02.2016 г.</i>	
на	<i>2</i>	листах
ФГУП ГЦСС г. Москва		

10.4.6. При получении повторного обращения гражданина (не дубликата) документу присваивается очередной регистрационный номер. При этом в СЭД делается связка с предыдущим обращением гражданина; если регистрация и учет обращений ведется в журнале регистрации, то в графе «Примечание» делается отметка о регистрационном номере и дате регистрации предыдущего обращения.

В правом верхнем углу лицевой стороны первого листа документа делается отметка «Повторно».

10.4.7. При одновременном поступлении обращения гражданина и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения ранее поступившего обращения на них дается один ответ.

10.4.8. При поступлении дубликата обращения гражданина после уже исполненного ранее полученного от него обращения, гражданину направляется письмо с кратким изложением уже направленного ему ответа, со ссылкой на дату и исходящий номер исходящего письма и приложением его копии.

10.4.9. Дубликаты обращений не подлежат повторной регистрации. Например, если для оперативного рассмотрения обращение изначально было направлено по электронной почте, а впоследствии, в том числе после отправки ответа на обращение, оригиналы документов поступили посредством почтовой связи, то подлиннику и дубликату обращения присваивается один и тот же регистрационный номер.

10.4.10. После регистрации обращение гражданина направляется **Руководителю** на рассмотрение:

- при наличии СЭД обращение гражданина направляется в электронном виде; при этом обращение на бумажном носителе (распечатанный экземпляр обращения) вместе с конвертом и Актом (при их наличии) подшивается в соответствующее дело;

- при отсутствии СЭД **Руководителю** передается подлинник обращения.

10.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.5.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес ЦА ФГУП ГЦСС непосредственно от граждан, направленные на рассмотрение во ФГУП ГЦСС из Федерального агентства связи или других организаций, рассматриваются начальником ФГУП ГЦСС, заместителем начальника ФГУП ГЦСС, директорами по направлениям деятельности.

10.5.2. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес филиала ФГУП ГЦСС непосредственно от граждан, направленные на рассмотрение в филиал из ЦА ФГУП ГЦСС, из регионального управления специальной связи (если вопрос касается территориального управления специальной связи) или других организаций, рассматриваются начальником филиала ФГУП ГЦСС.

10.5.3. Указания по обращениям граждан даются **Руководителем** в виде резолюции в СЭД (при ее наличии) либо на бланке резолюции (при отсутствии СЭД).

10.5.4. После рассмотрения обращения гражданина, вынесения резолюции и постановки на контроль исполнения обращение направляется на исполнение в соответствии с резолюцией **Руководителя**.

10.5.5. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то исполнитель, указанный в резолюции первым, является **Ответственным исполнителем**, а остальные – **Соисполнителями**.

Подлинник обращения гражданина передается Ответственному исполнителю, а Соисполнителям передаются копии (при бумажном документообороте).

10.5.6. **Ответственный исполнитель:**

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, дает соответствующие указания работникам в порядке подчиненности;

- запрашивает дополнительные сведения и материалы в других структурных подразделениях ЦА или филиалах ФГУП ГЦСС, необходимые для всестороннего рассмотрения обращений. При этом для соблюдения установленных сроков рассмотрения обращения в запросе информации указывает ожидаемый срок получения ответа;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (при необходимости);

- принимает меры по устранению выявленных нарушений;

- осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан;

- в случае необходимости запрашивает за подписью **Руководителя** дополнительную информацию у гражданина. При поступлении уточняющих сведений до направления ответа гражданину ответ дается с их учетом. При поступлении запрошенных сведений после отправки ответа они подлежат регистрации как очередное обращение.

В случае отказа гражданина предоставить дополнительную информацию, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная непредставлением дополнительных сведений, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

Соисполнители обеспечивают предоставление Ответственному исполнителю всех материалов и информации в части, их касающейся, необходимых для подготовки мотивированного и полного ответа гражданину.

10.5.7. Все исполнители несут персональную ответственность за рассмотрение и исполнение обращения.

10.5.8. В случае получения обращения не по принадлежности **Ответственный исполнитель** в течение текущего рабочего дня уведомляет об этом **Руководителя** и **Работника ЦА/ филиала**, после чего обращение направляется на исполнение работнику, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов.

10.5.9. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ЦА/ филиала ФГУП ГЦСС, направляются в течение 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации в организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

Если определить компетентный орган или должностное лицо невозможно, то гражданину направляется уведомление о том, что вопрос, поднятый в обращении, не входит в компетенцию ФГУП ГЦСС.

10.5.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в другие организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В этом случае при невозможности направить жалобу на рассмотрение в другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

10.5.11. При уходе в отпуск, временной нетрудоспособностью, переводе на другую работу или увольнении **Ответственный исполнитель** обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения (при бумажном документообороте – по акту) другому работнику, исполняющему на время отсутствия его обязанности, с уведомлением об этом **Работника ЦА/ филиала**.

10.6. Порядок рассмотрения отдельных письменных обращений граждан

10.6.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и/или адрес (почтовый или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение 7 (Семи) дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.6.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ФГУП ГЦСС вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.6.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 (Семи) календарных дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

10.6.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу (на ранее направленные им обращения), и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, **Руководитель** вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Об этом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, могут оставаться без рассмотрения *Руководителем*, но с уведомлением об этом гражданина.

10.6.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Примечание. Заявления работников предприятия (в том числе и бывших) о выдаче справок о заработной плате, трудовом стаже, копий трудовых книжек, а также других документов, связанных с работой, не являются обращениями. Такие документы передаются непосредственно в структурные подразделения ЦА/ филиала ФГУП ГЦСС для исполнения в соответствии со ст. 62 Трудового кодекса Российской Федерации.

10.7. Подготовка ответа на письменное обращение гражданина

10.7.1. Ответы на письменные обращения граждан направляются ответными письмами, которые оформляются на бланке исходящего письма. Правила оформления и отправки исходящих писем указаны в Инструкции по делопроизводству ФГУП ГЦСС.

10.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, при необходимости со ссылкой на нормативные документы, давать исчерпывающие объяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

10.7.3. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

10.7.4. При подготовке ответа на коллективное обращение граждан в реквизите «адресат» указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес гражданина, указанного в обращении в качестве получателя ответа.

Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке гражданину, подписавшему обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

10.7.5. При подготовке ответа на обращение, поступившее с сопроводительным письмом от государственных органов исполнительной власти, в том числе из Федерального агентства связи, органов местного самоуправления, ответ направляется гражданину, а также и в тот орган, откуда поступило обращение, с предоставлением документов и материалов о результатах рассмотрения письменного обращения гражданина.

Ответ гражданину не направляется в том случае, если в сопроводительном письме не дается указание подготовить ответ, а запрашиваемая по обращению информация необходима для подготовки ответа гражданину самим государственным органом исполнительной власти, органом местного самоуправления.

10.7.6. При рассмотрении обращения, в котором идет речь о третьем лице, подготавливается ответ, не содержащий персональных данных третьего лица, с разъяснениями о недопустимости разглашения сведений, касающихся персональных данных гражданина, без его согласия.

10.7.7. После подписания исходящего письма с ответом на обращение оно передается *Работнику ЦА/ филиала* на регистрацию.

10.7.8. При регистрации исходящего письма проверяется соответствие фактического количества листов документа и приложений к нему количеству, указанному в письме. В случае наличия несоответствия такой документ не принимается, а направляется на доработку.

10.7.9. После регистрации исходящее письмо передается в структурное подразделение, готовившее ответ, для оформления конверта и подготовки его к отправке.

10.7.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме на адрес, указанный в обращении.

Если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ готовится на бланке исходящего письма за подписью *Руководителя*, после подписания и регистрации сканируется, и его скан-образ направляется на указанный адрес электронной почты.

Отправка ответа в форме электронного письма осуществляется:

- в ЦА ФГУП ГЦСС - с центрального адреса электронной почты ccsb@ccsb.ru,

- в филиале ФГУП ГЦСС – с основного адреса электронной почты филиала.

10.7.11. Обращение считается исполненным, если:

- дан письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации (или в срок не более 60 календарных дней со дня регистрации, если срок рассмотрения обращения был продлен);

- направлено уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган власти, должностному лицу или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов, в срок не более 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации;

- направлено уведомление о невозможности рассмотрения обращения по существу с изложением причин отказа в срок не более 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации.

10.7.12. После завершения работы с обращением гражданина в СЭД **Ответственным исполнителем** вводится отчет о результате исполнения обращения. Отчет должен быть развернутым и содержать дату и регистрационный номер исходящего письма, с указанием проведенных конкретных мер, принятых в ходе исполнения обращения. Не допускается направлять краткий отчет об исполнении следующего содержания: «Ответ направлен/ подготовлен», «Выполнено/ Исполнено» и т.п.

11. Сроки рассмотрения обращений граждан

11.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

- направленные органами государственной власти, в том числе Федеральным агентством связи, органов местного самоуправления – в срок, указанный в поручении;

- поступившие во ФГУП ГЦСС от граждан – в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- в случае необходимости дополнительного изучения или проверки срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

11.2. Для продления срока рассмотрения обращения **Ответственный исполнитель** запрашивает в письменной форме у Руководителя, направившего ему обращение на исполнение, разрешение о продлении срока исполнения, с указанием причины продления и даты, необходимой для исполнения, но не превышающей установленный настоящей Инструкцией срок.

При этом о продлении срока рассмотрения обращения уведомляется **Работник ЦА/ филиала**, гражданину также направляется письменное уведомление о продлении срока исполнения с указанием причин продления.

11.3. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

12. Контроль исполнения письменных обращений граждан

12.1. Контроль за сроками подготовки ответов на обращения граждан осуществляет **Работник ЦА/ филиала**.

В целях предотвращения нарушения сроков исполнения обращений **Работник ЦА/ филиала** направляет Ответственному исполнителю напоминание не менее чем за 3 (Три) рабочих дня до даты окончания срока исполнения обращения, а по окончании срока исполнения обращения запрашивает информацию об исполнении или причинах неисполнения.

12.2. Контроль за подготовкой ответа на обращение гражданина по существу осуществляет **Контролер**, назначенный **Руководителем**.

12.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.4. Ответы на обращения, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются **Контролером Ответственному исполнителю** для доработки.

Основанием для возврата ответа на повторное рассмотрение является:

- противоречие выводов, изложенных в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота ответа;
- несоответствие предоставленной информации вопросам, поставленным в обращении, поручении **Руководителя**.

В случае возврата документа на доработку **Ответственный исполнитель** обязан устранить выявленные нарушения или провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов в установленный в разделе 11 Инструкции срок.

12.5. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия его с контроля является дата регистрации исходящего письма с ответом гражданину или государственному органу исполнительной власти, в том числе Федеральному агентству связи, органу местного самоуправления или органу, из которого поступило обращение, или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти или должностному лицу, в компетенции которых находится решение вопросов, изложенных в обращении.

12.6. Решение о снятии обращения с контроля принимается **Контролером**, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и направлен исчерпывающий ответ.

13. Анализ и обобщение информации по работе с письменными обращениями граждан. Сроки составления отчетов.

13.1. Для анализа и обобщения обращений граждан, поступающих во ФГУП ГЦСС, необходимо обеспечить:

- учет (регистрацию) обращений, поступающих в письменной форме;
- выявление места и времени составления обращений, социальной категории авторов, мотивов обращений, причин выбора того или иного предложения, критического замечания и т.д. (внешний анализ);
- выяснение социальных факторов, повлекших появление обращения, направление его предприятию (внутренний анализ);
- установление достоверности сведений, указанных в обращении;
- обработку статистических данных, в том числе сведений о количестве и характере содержания письменных обращений граждан.

13.2. Анализ работы с обращениями граждан представляется в форме отчетов, аналитических справок, обзоров, которые могут содержать различные позиции в зависимости от поставленных задач. Результаты обобщения могут стать также темой доклада руководству, выступления Руководителя на собрании коллектива или совещании.

13.3. *Работник ЦА/ филиала:*

13.3.1. Ведет учет обращений граждан, поступающих во ФГУП ГЦСС, а также проводит анализ обращений граждан по следующим вопросам:

- количеству поступивших обращений граждан;
- признаку поступления обращений (первичное, повторное, дубликат, неоднократное);
- категорию авторов (сотрудник, родственник сотрудника, бывший сотрудник, внешнее лицо);
- характеристику обращений (коллективное, индивидуальное, анонимное);
- характеру обращений (социально-экономические, правовые вопросы, оплата услуг, оказание услуг связи, вопросы, не входящие в компетенцию и т.п.);
- результат рассмотрения обращений (решено положительно, меры приняты, разъяснено, отказано);
- количеству и характеру судебных споров с гражданами, а также сведениям о принятых по ним судебных решениях.

13.3.2. Ежеквартально составляет отчет по итогам работы с обращениями граждан, который направляется в вышестоящую организацию по прилагаемой форме (приложение № 3):

- В Центральном аппарате ФГУП ГЦСС – **Работник ЦА** до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, обобщает информацию об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в Центральный аппарат и филиалы ФГУП ГЦСС, и направляет отчет в адрес Федерального агентства связи.
- В региональных управлениях специальной связи ФГУП ГЦСС (далее - РУСС) – **Работник филиала РУСС** до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, обобщает информацию об итогах работы с обращениями граждан, поступившими непосредственно в региональное управление специальной связи, а также в территориальные управления специальной связи непосредственного подчинения, и направляет служебное письмо с отчетом (в электронной форме) в адрес начальника отдела документационного обеспечения ФГУП ГЦСС.
- В филиалах ФГУП ГЦСС прямого подчинения – **Работник филиала** до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, обобщает информацию об итогах работы с обращениями граждан, поступившими непосредственно в филиал, и направляет служебное письмо с отчетом (в электронной форме) в адрес начальника отдела документационного обеспечения ФГУП ГЦСС.
- В территориальных управлениях специальной связи ФГУП ГЦСС (далее – ТУСС) – **Работник филиала ТУСС** до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, обобщает информацию об итогах работы с обращениями граждан, поступившими непосредственно в территориальное управление специальной связи, и направляет служебное письмо с отчетом (в электронной форме) в адрес РУСС для обобщения информации.

13.3.3. Составляет отчеты об итогах работы с обращениями граждан по форме и в сроки, указанные в дополнительных запросах вышестоящей организации.

13.3.4. В соответствии с поручением **Руководителя** подготавливает в указанные сроки отчеты по различным формам (в зависимости от поставленных задач): статистические данные, тематика обращений, нормативные сроки рассмотрения и другие аспекты обращений граждан (характер обращений, динамика роста/снижения поступления обращений,

динамика показателей по исполнительской дисциплине). Отчеты могут быть сформированы как по предприятию в целом, так и по структурным подразделениям или персонифицированно.

13.3.5. При формировании отчетов по исполнительской дисциплине важными являются позиции, отражающие количество обращений, исполненных с нарушением сроков, неисполненных или находящихся на исполнении просроченных обращений.

Пример формы квартального отчета по исполнительской дисциплине

Структурное подразделение				
	1-й кв. 2016 г.	2-й кв. 2016 г.	3-й кв. 2016 г.	4-й кв. 2016 г.
Всего обращений поступило				
Исполнено в срок				
Исполнено с нарушением срока				
Не исполнено				
Итого по предприятию				

или

Пример формы ежемесячного отчета по исполнительской дисциплине

Период	Кол-во обращений	Исполнено в срок	Исполнено с нарушением срока	Не исполнено на отчетную дату, с истекшим сроком исполнения	Нарушения сроков исполнения документов в %
январь					
февраль					
март					
.....					

13.4. **Ответственные исполнители** при работе с обращениями граждан:

- проводят анализ причин, повлекших за собой направление обращений;
- по результатам анализа обращений определяют работников, чьи действия повлекли за собой направление обращений граждан;
- при необходимости вырабатывают корректирующие и предупреждающие действия, своевременно принимают меры или дают предложения Руководителю по устранению замечаний, указанных в обращениях граждан.

13.5. По результатам анализа и обобщения работы с обращениями граждан **Руководитель** может издавать распорядительные документы с целью устранения имеющихся недостатков, наказания виновных, принятия мер по совершенствованию работы предприятия.

14. Хранение обращений граждан, документов по их рассмотрению

14.1. Обращения граждан, а также все документы по их рассмотрению хранятся в структурном подразделении, ответственном за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

14.2. Обращения граждан группируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела хранятся в служебных помещениях в запираемых ящиках или металлических шкафах (сейфах).

14.3. Каждое рассмотренное обращение гражданина и все документы, относящиеся к его разрешению, группируются в деле отдельным файлом в следующей последовательности:

- письменное обращение с конвертом, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся);
- поручение по рассмотрению обращения;
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- информация о результатах рассмотрения обращения.

14.4. Файлы располагаются в хронологическом порядке, к каждому обращению оформляется карточка обращения гражданина, содержащая информацию о способе поступления, тематике, исполнителе, сроке и результатах рассмотрения обращения (приложение № 4).


14.5. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются в деле в хронологическом порядке, исходя из даты регистрации.

14.6. При формировании дел необходимо соблюдать следующие правила:

- помещать в дело только исполненные обращения граждан;
- группировать в дело документы одного календарного года;
- в дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние копии, черновики;
- при наличии в деле нескольких томов индекс и заголовок дела проставляются на каждом томе с указанием номера тома «том 1», «том 2» и т.д.;

14.7. Наименование дела указывается на корешке папки с указанием индекса дела по номенклатуре дел, заголовка дела, года поступления обращений.

Пример оформления корешка дела:


ФГУП ГЦСС
02-18
Обращения граждан, документы по их исполнению
2016 год

14.8. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению установлен в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения.

14.9. По истечении определенного срока дела уничтожаются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству ФГУП ГЦСС.

Форма акта об отсутствии (недостаче) документов

Федеральное государственное
унитарное предприятие
«Главный центр специальной связи»
(ФГУП ГЦСС)
АКТ
об отсутствии (недостаче) документов

№ _____

(место составления)

Настоящий акт составлен комиссией в составе:

_____ (фамилия, инициалы, должность)

_____ (фамилия, инициалы, должность)

_____ (фамилия, инициалы, должность)

о том, что при осмотре поступившего « ____ » _____ 201__ г.

в _____ документа (№ пакета

(Центральный аппарат, название филиала ФГУП ГЦСС)

_____) из _____

_____ (указывается адрес, название организации-отправителя, Ф.И.О. гражданина)

исходящим регистрационным № _____ от _____ (при наличии)

обнаружили:

_____ (отсутствие документов, указанных в описи, отсутствие указанных в документе приложений)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи

_____ (должность, подпись, расшифровка подписи)

_____ (должность, подпись, расшифровка подписи)

_____ (должность, подпись, расшифровка подписи)

Приложение № 2 к Инструкции по работе
с обращениями граждан во ФГУП ГЦСС

Рекомендуемая форма журнала регистрации обращений граждан

Регистрационный номер	Дата регистрации	Ф.И.О. гражданина	Почтовый (электронный) адрес, номер почтового отправления	Откуда поступило обращение	Дата и номер сопроводительного письма	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6	7

Исполнитель документа	Расписка исполнителя (Ф.И.О., подпись, дата)		Дата исполнения		Номер и дата ответа на обращение	Примечание
	о получении документа	о возврате документа	Плановая	Фактическая		
8	9	10	11	12	13	14

Форма квартального отчета по итогам работы с обращениями граждан**Статистические данные ФГУП «Главный центр специальной связи» по
работе с обращениями граждан за ___ квартал 201__ года**

Наименование показателей	квартал
Поступило обращений, всего	
в том числе:	
в центральный аппарат организации	
в филиалы организации	
Обращения граждан поступили:	
по почте	
по электронной почте	
по факсимильной связи	
нарочным	
Принято граждан, всего:	
в том числе:	
в центральном аппарате организации	
в филиалах организации	
Поступило обращений по тематике вопросов в соответствии с типовым классификатором:	
социально-экономические вопросы	
оказание услуг	
оплата услуг	
иное	
Взято обращений на контроль, всего	
из них:	
направлено по принадлежности	
рассмотрено	
находится на рассмотрении	
Рассмотрено с нарушением сроков, всего	
Результаты рассмотрения обращений:	
поддержано (решено положительно, меры приняты)	
разъяснено	
не поддержано	
иное	
Результаты по качеству рассмотрения обращений:	
благодарственных писем	
обжалование ответов организации в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство РФ, Минкомсвязь, Россвязь	
не согласны с полученным ответом	
заявление в суды по обжалованию действий (бездействий) организации	
иное	
Проведено совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан, всего	
в том числе:	
в центральном аппарате организации	
в филиалах организации	

Форма карточки обращения гражданина Ф.И.О. гражданина

Рег. № _____ от _____ 201_

Поступило

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> прямое поступление | <input type="checkbox"/> Федеральное агентство связи |
| <input type="checkbox"/> РУСС | <input type="checkbox"/> Центральный аппарат ФГУП ГЦСС |
| <input type="checkbox"/> другое _____ | |

Способ поступления

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> на почтовый адрес | <input type="checkbox"/> по электронной почте |
| <input type="checkbox"/> нарочным | <input type="checkbox"/> на центральный адрес электронной почты |
| <input type="checkbox"/> по факсимильной связи | <input type="checkbox"/> на основной адрес электронной почты |

Вид обращения

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> предложение | <input type="checkbox"/> индивидуальное |
| <input type="checkbox"/> заявление | <input type="checkbox"/> коллективное |
| <input type="checkbox"/> жалоба | <input type="checkbox"/> анонимное |
| | <input type="checkbox"/> другое _____ |

Контингент граждан

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> сотрудник | <input type="checkbox"/> бывший сотрудник |
| <input type="checkbox"/> внешнее лицо | <input type="checkbox"/> другое _____ |

Классификатор

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> социально-экономические вопросы | <input type="checkbox"/> заработная плата и премирование |
| | <input type="checkbox"/> несогласие с действиями руководителей |
| | <input type="checkbox"/> условия труда |
| | <input type="checkbox"/> кадровое обеспечение |
| | <input type="checkbox"/> другое _____ |
| <input type="checkbox"/> оказание услуг по направлениям деятельности | <input type="checkbox"/> оказание услуг |
| | <input type="checkbox"/> ненадлежащее оказание услуг (человеческий фактор, технические причины) |
| | <input type="checkbox"/> другое _____ |
| <input type="checkbox"/> оплата услуг | <input type="checkbox"/> письма по вопросам, не входящим в компетенцию |
| <input type="checkbox"/> письма некорректного содержания | <input type="checkbox"/> другое _____ |

Ответственный исполнитель: _____

Срок рассмотрения :

- | | | |
|---|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Исполнено без нарушения срока исполнения | <input type="checkbox"/> Исполнено с нарушением срока исполнения | <input type="checkbox"/> Не исполнено |
|---|--|---------------------------------------|

Результат рассмотрения:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Решено положительно | <input type="checkbox"/> Виновные привлечены к ответственности |
| <input type="checkbox"/> Меры приняты | <input type="checkbox"/> Рассмотрено с выездом на место |
| <input type="checkbox"/> Разъяснено | <input type="checkbox"/> Рассмотрено с нарушением сроков |
| <input type="checkbox"/> Отказано | <input type="checkbox"/> Другое _____ |

Отчет исполнения: _____