

**МИНИСТЕРСТВО СЕМЕЙНОЙ, ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И
СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания
"Геронтологический центр «ЗАБОТА» в г.Ульяновске"

П Р И К А З

10.09.2021г.

484-хд

№

Ульяновск

Об утверждении Положения

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания «Геронтологический центр «ЗАБОТА» в г. Ульяновске». (Приложение № 1).

2. Назначить ответственной за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан и обращениям, поступившим по электронной почте, секретаря-руководителя, дублер паспортистка.

3. Уполномочить вести личный прием граждан:

- директора,
- заместителя директора по общим вопросам,
- заместителя директора по медицинской части.

4. Установить дни и часы приема граждан уполномоченными лицами:

- директор:
 - понедельник с 15.00 до 17.00
 - среда с 15.00 до 17.00
- заместитель директора по общим вопросам:
 - вторник с 15.00 до 17.00
 - четверг с 15.00 до 17.00
- заместитель директора по медицинской части:
 - понедельник с 15.00 до 16.00
 - четверг с 15.00 до 16.00

5. Лицам, указанным в пунктах 2, 3, 4 настоящего приказа, работу по обращениям граждан привести в соответствии с настоящим приказом и Положением.

6. Заведующей правового обслуживания, организационно-методического отделения Савельевой Е.В. проводить анализ всех поступивших обращений граждан раз в полгода и по итогам года предоставлять Отчет о работе с обращениями граждан или юридических лиц.

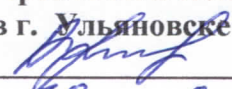
7. Мингалева Т.А. специалисту по социальной работе разместить Положение об организации работы с обращениями граждан ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске в социальных сетях на информационном сайте учреждения и на стендах учреждения.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор
ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске

О.Г.Ворончихина

С приказом ознакомлены (согласны):

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ОГАУСО
Геронтологический центр «ЗАБОТА»
в г. Ульяновске

О.Г. Ворончихина
« 30 » 09 2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
в Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания
«Геронтологический центр «ЗАБОТА» в г. Ульяновске»

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания «Геронтологический центр «ЗАБОТА» в г. Ульяновске» (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений, а также определения сроков и последовательности действий Областного государственного автономного учреждения социального обслуживания «Геронтологический центр «ЗАБОТА» в г. Ульяновске» (ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г. Ульяновске, Учреждение) по рассмотрению обращений.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Учреждением в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (59-ФЗ) (вместе с Федеральным законом от 02.07.2013 № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Настоящее Положение распространяется на все:

- письменные обращения граждан;
- устные обращения граждан;
- обращения, поступившие в ходе личного приема граждан руководством Учреждения;

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее – обращение), направленное в Учреждение это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних локальных актов Учреждения, развитию и улучшению деятельности организации.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и его сотрудников.

Жалоба – обращение, просьба с требованием восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Сотрудник – лицо, работающее в Учреждении, постоянно, временно или по совместительству.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии гражданина, направившего обращение, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается. Если в указанном 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 (ст.11 59-ФЗ).

1.6 Обращение гражданина может быть направлено в Учреждение лично, в устной или письменной форме, либо в письменной форме посредством:

- лично (в приемную);
- почтовым отправлением;
- электронной почты на официальный адрес Учреждения (guogc@mail.ru);
- системы «Обратной связи» на официальном сайте учреждения www.guogc.ru
- ящика обращений «Для сбора обращений граждан»

В письменном обращении заявитель должен указать наименование учреждения, в которое направляет обращение, фамилию, имя, отчество директора учреждения, свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), полный адрес с указанием индекса либо адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату подачи обращения (жалобы).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.7. Обращения подлежат обязательному рассмотрению, за исключением анонимных. Результатом рассмотрения обращений граждан являются направление письменных и предоставление устных ответов.

1.8. Основанием для отказа в рассмотрении обращения является:

- отсутствие указанных в пункте 1.6 настоящего Положения сведений;
- содержание обращения не входит в компетенцию ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске;
- текст обращения не поддается прочтению;
- невозможность дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих тайну;
- в обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- наличие в обращении (жалобе) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работников учреждения, а также членам их семей.

1.9. Рассмотрение обращения включает в себя: регистрацию, постановку на контроль, организацию контроля за сроками исполнения, исполнение обращения, ответ по существу обозначенных вопросов, снятие с контроля, направление исполненного обращения в архив, учет, обобщение и анализ результатов исполнения и исполнительской дисциплины.

1.10. Обращения граждан, поступившие в Учреждение из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

1.11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Организация делопроизводства (требования к порядку рассмотрения обращений граждан)

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

- Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске (www.guogc.ru) в сети Интернет, и на информационных стендах Учреждения.

- Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- места и времени личного приема директором Учреждения, его заместителями, заведующими отделениями;

2.3. Ответственным за прием, обработку и регистрацию обращений, поступивших в Учреждение, является секретарь руководителя ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске.

2.4. Началом срока рассмотрения и работы по обращению считается день его регистрации.

2.5. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г.Ульяновске.

2.6. Обращения, требующие безотлагательного рассмотрения, подлежат регистрации и направлению на рассмотрение ответственному исполнителю в течение 1 рабочего дня.

2.7. Письменные обращения регистрируются секретарем руководителя в Журнале регистрации входящих документов и заносятся в Журнал учета обращений граждан.

- 2.8. Регистрационный штамп с входящим номером проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения с указанием даты и регистрационного номера.
- 2.9. Повторному обращению присваивается очередной регистрационный порядковый номер с пометкой «Повторное». Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.
- 2.10. Все обращения после регистрации направляются на рассмотрение директору Учреждения в обязательном порядке.
- 2.11. Директор Учреждения знакомится с содержанием обращения, указывает исполнителей, при необходимости – устанавливает порядок и индивидуальные сроки исполнения. Секретарь руководителя копирует обращение и в течение 1 рабочего дня со дня его регистрации передает копию обращения исполнителю согласно резолюции директора для рассмотрения по существу и подготовки ответа.
- 2.12. Срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в адрес ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г. Ульяновске - не позднее 30 дней со дня регистрации.
- 2.13. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.14. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер проставляется секретарем руководителя и фиксируется в Журнале регистрации исходящих документов, соответствующая информация вносится также в Журнал учета обращений граждан.
- 2.15. Сотрудники учреждения, ответственные за работу с обращениями граждан используют в своей работе «Руководство по организации работы с обращениями» (см. Приложение).

3. Личный прием граждан

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется директором ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г. Ульяновске и его заместителями.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения сведений на официальном сайте Учреждения (www.guogc.ru) и на информационных стендах Учреждения.

- 3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема получателей социальных услуг по личным вопросам. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Права граждан, при рассмотрении Учреждением поступивших в его адрес обращений.

При рассмотрении обращения, поступившего в Учреждение, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а также уведомление о переадресации письменного обращения в учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Анализ работы по обращениям граждан

5.1. Обращения, поступившие в Учреждение, как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными лицами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

Анализ работы по обращениям граждан проводится с целью:

- своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан;
- оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав;
- принятия мер по снижению количества обращений;
- уменьшению повторных обращений;
- выяснения принимавшихся ранее мер по неоднократным обращениям, получения необходимой документации по вопросам, с которыми обращаются неоднократно;
- объективности, грамотности, правильности и достоверности рассмотрения содержащихся в обращениях вопросов;

- устранения недостатков в работе Учреждения;
- совершенствования работы Учреждения;

6. Ответственность за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

6.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящей конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

8.1. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2. Письменные обращения и материалы по устному обращению хранятся 5 (пять) лет, после чего составляется акт об их уничтожении.

**Руководство по работе с обращениями граждан в ОГАУСО
«Геронтологический центр «ЗАБОТА» в г. Ульяновске»**

1. Общие положения

Цель	Своевременная обработка обращений граждан
Область применения	Структурные подразделения ОГАУСО ГЦ «ЗАБОТА» в г. Ульяновске
Ответственные	<p>Директор – рассмотрение обращений, проведение личного приема граждан, принятие решений, назначение ответственных и срока исполнения, контроль за исполнением обращений.</p> <p>Заместитель директора по общим вопросам – рассмотрение обращений, проведение личного приема граждан, подготовка ответа, исполнение мер по обращениям, контроль за исполнением обращений, обобщение и анализ обращений.</p> <p>Заместитель директора по медицинской части - рассмотрение обращений, проведение личного приема граждан, подготовка ответа, исполнение мер по обращениям, контроль за исполнением обращений, обобщение и анализ обращений.</p> <p>Заведующая правовым обслуживанием, организационно-методическим отделением – рассмотрение обращений, поступивших в приемную, через сайт учреждения и социальные сети, через «Ящики для сбора обращений граждан», подготовка ответа, исполнение мер по обращению, обобщение и анализ обращений.</p> <p>Руководители подразделений – исполнение мер по обращениям.</p> <p>Секретарь – организация делопроизводства по обращениям, регистрация, занесение в журнал обращений, направление обращение адресату, учет, обобщение и анализ обращений.</p>
Необходимые технические средства	Персональный компьютер
Источники обращений	В устной или письменной форме в часы личного приема руководителя и его заместителей, лично в приемную учреждения, электронная почта на официальный адрес (guogc@mail.ru) учреждения, «Ящики для сбора обращений граждан», система «Обратной связи» на официальном сайте (www.guogc.ru) и социальных сетей учреждения.

2. Этапы обработки обращений

Исполнитель	Процедура Выполнения (этап)	Время
Секретарь	<ol style="list-style-type: none"> 1. Готовит обращение на рассмотрение директору. 2. Регистрирует обращения в журнале входящих документов. 3. Заносит в журнал обращений граждан. 4. Производит рассылку по электронной почте и передачу печатных копий обращений по визе директора ответственным за исполнение сотрудникам под их роспись. 5. Подшивает в папку-дело с входящей документацией. 6. Регистрирует в журнале исходящей документации ответы на обращения. 	Постоянно

	<p>7. Отправляет подписанные директором ответы на обращения по электронному адресу, почтовым отправлением адресату или вручает лично в руки.</p> <p>8. Прикладывает к ответу копию страницы с датой и временем отправки, список внутренних почтовых отправлений (или чек отправки). Если вручается лично в руки, то получатель ставит отметку о получении.</p> <p>9. Фиксирует в журнале обращений с указанием номера, даты отправки, краткого содержания ответа, места хранения дела исходящей документации.</p>	
Директор	<p>1. Рассматривает поступившие обращения (с учетом утвержденных Положением оснований для принятия или отказа рассмотрения).</p> <p>2. Назначает ответственных за подготовку ответа и исполнение мер по обращению, ставит резолюцию.</p> <p>3. Подписывает ответы на обращения.</p> <p>4. Принимает меры по решению вопросов, устранению жалоб/претензий.</p> <p>5. Контролирует сроки и исполнение мероприятий по обращениям.</p> <p>6. Проводит мониторинг поступивших обращений.</p> <p>7. Снимает с контроля.</p> <p>8. Оценивает риски обращений граждан, инициирует разработку локальных нормативных актов в случае необходимости.</p>	Постоянно
	<p><u>Личный прием граждан:</u></p> <p>1. Проводит разбор обращений (устных/письменных) с участием сотрудников, в компетенции которых входит решение вопросов.</p> <p>2. Оформляет журнал по личному приему с указанием ответственных за исполнение обращений.</p> <p>3. Иницирует проведение служебных расследований.</p> <p>4. Принимает меры по решению вопросов, устранению жалоб/претензий.</p> <p>5. Контролирует сроки и исполнение мероприятий по обращениям.</p> <p>6. Проводит мониторинг поступивших обращений.</p> <p>7. Снимает с контроля.</p> <p>8. Оценивает риски обращений граждан, инициирует разработку локальных нормативных актов в случае необходимости.</p>	Понедельник, среда С 15.00-17.00
Заместитель директора по общим вопросам	<p>1. Проводит разбор поступивших обращений.</p> <p>2. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции.</p> <p>3. Принимает меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий.</p> <p>4. Контролирует исполнение сотрудниками назначенных мер по решению вопросов из обращений.</p> <p>5. Обобщает и анализирует поступившие обращения.</p> <p>6. Проводит мониторинг поступивших обращений.</p> <p>7. Оценивает риски обращений граждан, инициирует разработку локальных нормативных актов в случае необходимости.</p>	Постоянно

	<p><u>Личный прием граждан:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводит разбор обращений (устных/письменных) с участием сотрудников, в компетенции которых входит решение вопросов. 2. Оформляет журнал по личному приему с указанием ответственных за исполнение обращений. 3. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции. 4. Проводит служебные расследования при необходимости. 5. Принимает меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий. 6. Контролирует сроки и исполнение мероприятий по обращениям. 7. Проводит мониторинг поступивших обращений. 8. Оценивает риски обращений граждан, инициирует разработку локальных нормативных актов в случае необходимости. 	Вторник, четверг с 14.00 до 16.00
Заместитель директора медицинской части	по <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводит разбор поступивших обращений. 2. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции. 3. Принимает меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий. 4. Контролирует исполнение сотрудниками назначенных мер по решению вопросов из обращений. 5. Обобщает и анализирует поступившие обращения. 6. Проводит мониторинг поступивших обращений. 7. Оценивает риски обращений граждан, инициирует разработку локальных нормативных актов в случае необходимости. 	Постоянно
	<p><u>Личный прием граждан:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводит разбор обращений (устных/письменных) с участием сотрудников, в компетенции которых входит решение вопросов. 2. Оформляет журнал по личному приему с указанием ответственных за исполнение обращений. 3. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции. 4. Проводит служебные расследования при необходимости. 5. Принимает меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий. 6. Контролирует сроки и исполнение мероприятий по обращениям. 7. Проводит мониторинг поступивших обращений. 8. Оценивает риски обращений граждан, инициирует разработку локальных нормативных актов в случае необходимости. 	Понедельник, четверг с 15.00 до 16.00
Руководители подразделений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проводят разбор поступивших обращений. 2. Готовят проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции. 3. Принимают меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий. 4. Контролируют исполнение сотрудниками отделений назначенных мер по решению вопросов из обращений. 	Постоянно

Обращения, поступившие на сайт		
Специалист по социальной работе	<p>1. Мониторинг поступивших обращений через систему «Обратной связи» на официальном сайте (www.guogc.ru) и социальных сетей учреждения (одноклассники https://ok.ru/profile/587549869589 , вконтакте https://vk.com/id345928880 ,фейсбук https://www.facebook.com/profile.php?id=100012369722110 , лавжурнал https://gerontolog73.livejournal.com/ , твиттер https://twitter.com/gerontolog73).</p> <p>2. Доводит информацию о поступивших обращениях до сведения заведующего правового обслуживания, организационно-методического отделения.</p> <p>3. Готовит поступившие обращения на рассмотрение директору.</p> <p>4. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции.</p> <p>5. Принимает меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий.</p>	Еженедельно
Обращения, поступившие через ящики «Для сбора обращений граждан»		
Комиссия по вскрытию ящиков	<p>1. Вскрывает и изымает обращения из ящиков «Для сбора обращений граждан», расположенные на вахтах корпуса №1 и №2.</p> <p>2. Наклеивает пломбу на ящики с указанными членов комиссии, датой и печатью руководителя.</p> <p>3. Подписывает Акт выемки обращений.</p> <p>4. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции.</p> <p>5. Принимает меры в рамках их полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий.</p> <p>6. Контролируют исполнение сотрудниками отделений назначенных мер по решению вопросов из обращений.</p>	Еженедельно в понедельник
Секретарь	<p>1. Готовит пломбы для вскрытия ящиков «Для сбора обращений граждан».</p> <p>2. Участвует во вскрытии и выемке обращений из ящиков.</p> <p>3. Готовит Акт выемки обращений.</p> <p>4. Передает Акт выемки обращений на рассмотрение директору.</p> <p>5. Готовит проекты ответов на письменные обращения в пределах своей компетенции.</p> <p>6. Принимает меры в рамках его полномочий по решению вопросов, устранению жалоб/претензий.</p> <p>7. Формирует аналитическую справку о поступивших обращениях.</p> <p>8. Передает аналитическую справку на ознакомление директору.</p>	Еженедельно в понедельник Ежеквартально