

О процессах работы с запросами на получение информации, жалобами и апелляциями

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб описан в П 02 [Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям](#)

Все запросы на получение информации необходимо направлять на почту E-mail: nova-standart@yandex.ru или по адресу: Орган по сертификации систем менеджмента ООО «Новостандарт» (ОС СМ ООО «Новостандарт») 115088, Россия, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Южнопортовый, ул. 1-я Машиностроения, д. 16, этаж 1, пом. 6/1, ком. №№ 22, 23

Далее все полученные запросы рассматриваются в соответствии с требованиями п. 11 СТО 01 Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление документацией ОС СМ ООО «Новостандарт»:

Вся документация, получаемая всеми видами связи, требующая принятия решения или ответа, ответ на запрос или носящая информационный характер, в том числе жалобы, в интересах всех работников ОС, подлежит регистрации (кроме документов и материалов, перечисленных в Приложении А к настоящей ДП). Первичную обработку и регистрацию поступившей корреспонденции осуществляет работник, ответственный за делопроизводство. Регистрация производится с использованием Журнала регистрации входящей корреспонденции; при этом осуществляется сквозная нумерация входящей корреспонденции, по нарастающей (например, 1, 2, 3). Журнал регистрации входящей корреспонденции ведется в электронном виде сотрудником, ответственным за делопроизводство, по форме, приведенной в Приложении Е к настоящему стандарту.

При вскрытии конвертов и упаковок иной корреспонденции проверяется целостность упаковки и наличие указанных вложений. Ошибочно доставленная корреспонденция направляется по принадлежности или возвращается в почтовое отделение.

При недостатке или повреждении документов, поступающих из организаций, составляется акт в двух экземплярах. Первый экземпляр акта посылается отправителю, второй – хранится в ОС. При необходимости копия акта приобщается к документу, передаваемому для исполнения.

Конверты или та часть упаковки, на которой указаны почтовые реквизиты, прилагаются к обращениям, другим документам в случаях, если:

обратный адрес указан только на конверте;

отсутствует дата подписания документа;

даты подписания документа и его получения имеют значительное расхождение;

в конверте отсутствуют отдельные документы, установлено несоответствие номеров документов номерам на конверте.

Во всех остальных случаях конверты подлежат уничтожению после их вскрытия и изъятия из них вложений.

Отметка о регистрации входящей корреспонденции с указанием даты поступления проставляется на свободном от текста месте лицевой стороны первой страницы. Отметка должна содержать присвоенный входящий номер и соответствующую дату поступления (Например: «вх. 1 от 10.01.2018»). Для проставления отметки ОС может использоваться штамп, позволяющий указать входящий номер и соответствующую дату поступления.

Для рассмотрения поступающих обращений, заявлений, запросов устанавливается общий срок в 1 (один) месяц с момента регистрации. Иные сроки рассмотрения поступающих документов могут быть определены в соответствии с законодательством.

Обращение, заявление, запрос по ходатайству его инициатора могут быть рассмотрены работником, участвующим в исполнении, в более короткий срок.

После регистрации документы передаются ответственным за делопроизводство работником руководителю ОС для организации рассмотрения или исполнения, определения исполнителя.

Руководитель ОС определяет работника, которому поручает рассмотрение или исполнение документа, при необходимости дает конкретные указания о порядке, характере и сроках исполнения.

Поручение оформляется резолюцией (визой). Резолюция пишется на самом документе либо на отдельном листе к нему, подписывается и датируется.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство, заносит в Журнал регистрации входящей корреспонденции (Приложение Е к настоящему СТО) фамилию исполнителя и передает ему документ для исполнения, фиксирует сроки исполнения документа и ставит отметку по результатам исполнения.

Если исполнение документа поручается нескольким должностным лицам, то документ передается ответственному исполнителю, названному в

резолуции первым. Он обеспечивает снятие копий с документа, передачу их соисполнителям, обеспечивает общее исполнение, координацию действий всех работников, участвующих в исполнении документа, подготовку и направление ответа.

Все документы должны быть исполнены в установленный настоящим стандартом срок при отсутствии других указаний о более коротких сроках исполнения.

Сроки исполнения документа исчисляются со дня его регистрации в ОС. Если в качестве срока исполнения установлен период времени, началом его считается дата подписания поручения (согласно резолюции). Если окончание срока исполнения приходится на нерабочий день, то последним днем срока считается предшествующий ему рабочий день.