|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА** | | | |
| RST_logotip_Omsk_black | **ФБУ «Омский ЦСМ»**  **Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации,** **метрологии и испытаний в Омской области»** | | |
| Инструкция | | | И-03.08-2021 |
| **ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ И УСТНЫМИ**  **ОБРАЩЕНИЯМИ В ФБУ «ОМСКИЙ ЦСМ»** | | | |
|  | |  | |
|  | | | |
| Утвержден и введен в действие приказом руководителя № 1-П от 11.01.2021  Введен взамен И-03.08-2020  Дата введения: 11.01.2021 | | | |
| **УТВЕРЖДАЮ**  Врио директора ФБУ «Омский ЦСМ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Куандыкова Г.К.  М.П.  « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Разработан:** | | |
| Начальник ОПО |  | О.Н. Гриненко |
| **Согласовано:** | | |
| Начальник планово-экономического отдела |  | М.П. Макшева |
| Начальник отдела метрологического обеспечения и стандартизации |  | А.А. Попов |
| Начальник сектора стандартизации отдела метрологического обеспечения и стандартизации |  | И.В. Федосенко |
| Менеджер по СМК |  | Т.А. Дикая |

**Содержание**

[1 Область применения 4](#_Toc53745562)

[2 Нормативные ссылки 4](#_Toc53745563)

[3 Определения, обозначения и сокращения 4](#_Toc53745564)

[4 Общие положения 5](#_Toc53745565)

[5 Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений 5](#_Toc53745566)

[6 Сроки рассмотрения обращений 6](#_Toc53745567)

[7 Особенности работы с жалобами, претензиями, апелляциями 7](#_Toc53745568)

[8 Организация приема посетителей 7](#_Toc53745569)

[9 Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений 8](#_Toc53745570)

[Приложение 1 Форма книги отзывов и предложений 9](#_Toc53745571)

[по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ» 9](#_Toc53745572)

[Приложение 2 Перечень документированной информации 10](#_Toc53745573)

[Лист регистрации изменений 11](#_Toc53745574)

# Область применения

* 1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, ГОСТ ISO/IEC 17025.
  2. Настоящая инструкция устанавливает требования к порядку рассмотрения письменных и устных обращений, поступивших в ФБУ «Омский ЦСМ».
  3. Требования настоящей Инструкции обязательны для всех структурных подразделений ФБУ «Омский ЦСМ».

# Нормативные ссылки

В настоящее инструкции использованы ссылки на следующий нормативный документ:

ГОСТ Р ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг;

ГОСТ Р ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

ГОСТ ISO/IEC 17025 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий;

СТО-02.03 СМК. Стандарт организации. Управление делопроизводством.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом, следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Для датированных ссылок применяется только указанная версия. Для недатированных ссылок применяется последняя версия ссылочного документа (включая любые изменения).

# Определения, обозначения и сокращения

* 1. В настоящей инструкции применяются следующие термины с соответствующими определениями:

**Апелляция:** запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012);

**Жалоба:** просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**Заявление**: просьба заявителя 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, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности указанных лиц;

**Обращение:** направленные должностному лицу ФБУ «Омский ЦСМ» письменные предложение, заявление, жалоба, претензия или апелляция, а также устное обращение заявителя;

**Претензия**: выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение (ГОСТ Р ИСО 10002-2007).

3.2 Обозначения и сокращения:

В настоящей инструкции применяются следующие обозначения и сокращения:

ФБУ «Омский ЦСМ» – Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Омской области»;

ПЭО – планово-экономический отдел;

отдел МОC – отдел метрологического обеспечения и стандартизации;

ОХМТСиТ – отдел хозяйственного, материально-технического снабжения и транспорта;

СМК – система менеджмента качества.

# Общие положения

* 1. Инструкция о порядке работы с письменными и устными обращениями в ФБУ «Омский ЦСМ» (далее по тексту - Инструкция) определяет единый порядок учета и рассмотрения поступающих предложений, заявлений, жалоб, претензий или апелляций заявителей в письменной или устной форме (далее - обращения) в ФБУ «Омский ЦСМ» (далее по тексту - Учреждение) [1].
  2. Руководством Учреждения, специалистами структурных подразделений, рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения, по вопросам сферы деятельности Учреждения, поступающие в письменной форме или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.
  3. По требованию орган государственной власти, член Совета Федерации или депутат Государственной Думы, направившие обращение, информируются о результатах рассмотрения обращения.
  4. По требованию данная инструкция может быть представлена заинтересованным сторонам.

# Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений

5.1 Все обращения, поступившие в электронном или бумажном виде, в том числе обращения граждан в ходе приема, регистрируются в день их поступления в электронном журнале регистрации поступающей документации в программе «Канцелярия» в приемной учреждения в соответствии с СТО-02.03. Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения (в основном в нижнем правом углу). Обращения также регистрируются в книге отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ» (приложение 1), которая находится в группе приема средств измерений в доступном для заявителя месте. Книга отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ» предъявляется заявителю по требованию. Инструкция по применению книги размещена в книге.

5.2 Если обращение поступило посредством электронной почты, то в адрес заявителя направляется подтверждение получения обращения.

5.3 Конверт, в котором поступило письменное обращение, хранится в течение всего периода разрешения обращения.

5.4 Обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в учреждении не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5 Сообщения, в том числе анонимные, о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в соответствующие правоохранительные органы.

5.6 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

* обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в данный федеральный орган;
* сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
* указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

5.7 В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.8 Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в учреждение, рассматриваются как первичные.

5.9 Все поступившие обращения после регистрации направляются руководителю Учреждения, который обязан определить порядок и сроки их рассмотрения, дать по каждому из них письменное указание исполнителям. Претензии, жалобы и предложения, зарегистрированные в книге отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ», незамедлительно передаются начальнику отдела МОС работниками группы приема средств измерений. Начальник отдела МОС информирует о поступивших обращениях в однодневный срок заместителя директора по метрологии и менеджера по СМК.

5.10 Информация, полученная руководителем Учреждения или исполнителем в ходе рассмотрения обращения, является строго конфиденциальной и не подлежит разглашению.

5.11 По каждому обращению должно быть принято одно из следующих решений:

* о принятии обращения к рассмотрению;
* о передаче обращения на рассмотрение в подчиненное структурное подразделение;
* о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Учреждения;
* об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

5.12 В случае, если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию Учреждения, заявители информируются об этом.

5.13 Ответы заявителям (в случае, если заявитель представил контактные данные для ответа) печатаются на бланке письма по форме СТО-02.03 и регистрируются в журнале исходящей документации.

5.14 Рассмотренные обращения, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, подшиваются в дело по работе с обращениями, включенного в номенклатуру дел. Для обращений, зафиксированных в книге отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ», копии ответов вклеиваются в данную книгу или может быть указан номер исходящего письма.

5.15 Руководитель учреждения и его заместитель и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений обязаны:

* внимательно разобраться в их сущности, в случае необходимости, истребовать дополнительные материалы или принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов;
* информировать заявителя о ходе рассмотрения;
* принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
* сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации.

В случае устного ответа заявителю, составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В самом обращении делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.16 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

5.17 Срок хранения поступивших обращений и книги отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ» − 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

5.18 Ответственным за хранение книги отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ» является начальник отдела метрологического обеспечения и перспективного развития.

# Сроки рассмотрения обращений

6.1 Сроки рассмотрения обращений исчисляются со дня их поступления в Учреждение.

6.2 Обращения рассматриваются в учреждении в течение 30 календарных дней с даты поступления. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем Учреждения либо его заместителем, но не более чем на 30 календарных дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Жалобы и обращения, относящиеся к деятельности по оценке соответствия (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), рассматриваются в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

6.3 В журнале регистрации поступающей документации делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должность и фамилия лица, принявшего решение о продлении срока.

# Особенности работы с жалобами, претензиями, апелляциями

7.1 Все поступившие обращения, содержащие жалобы, претензии, апелляции, незамедлительно доводятся до менеджера по СМК.

7.2 Рассмотрение жалобы (претензии, апелляции) осуществляется рабочей группой в составе менеджера по СМК, руководителя подразделения, к которому адресована жалоба, и других заинтересованных лиц.

7.3 В случае признания неправомерности предъявляемой жалобы (претензии, апелляции) ФБУ «Омский ЦСМ» дает письменное разъяснение, где указывает аргументированные причины, по которым жалоба не может быть принята. ФБУ «Омский ЦСМ» несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии, апелляции).

7.4 Если жалобы (претензии, апелляции) признаны обоснованными, то в их отношении проводятся мероприятия в соответствии с СТО-02.18. Результаты действий, принятых в отношении жалобы (претензии, апелляции), направляются адресату в виде писем, а также регистрируются в книге отзывов и предложений начальником отдела МОС или заместителем директора по метрологии (если обращение поступило путем регистрации в книге отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ»).

# Организация приема посетителей

8.1 Прием посетителей проводится Руководителем учреждения, его заместителем, другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции. График приема указывается на дверях кабинета лиц, осуществляющих прием в соответствии с таблицей 8.1.

Таблица 8.1- График приема граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО, должность** | **Дни, время приема** | **№ кабинета** |
| Директор ФБУ «Омский ЦСМ» | Первый вторник месяца  С 16:00 до 17:00 | 207А |
| Заместитель директора по метрологии | Первый понедельник месяца  С 16:00 до 17:00 | 201А |
| Заместитель директора | Первая среда месяца  С 16:00 до 17:00 | 213А |

8.2 Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

8.4 Вопросы, с которыми обращаются посетители, по возможности разрешаются в ходе приема.

В случае если во время приема решение поставленных вопросов невозможно, письменное обращение принимается секретарем и после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

В случае, если поставленные посетителем во время приема вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

# Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений

9.1 Руководитель Учреждения осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений.

9.2 При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

# Приложение 1 Форма книги отзывов и предложений

# по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ»

Форма лицевой стороны листа

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ № \_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма оборотной стороны листа

Фамилия и инициалы заявителя (наименование организации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Меры, принятые по заявлению:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись представителя ФБУ «Омский ЦСМ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Дата « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Ответ заявителю послан « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

# Приложение 2 Перечень документированной информации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование документа** | **Форма хранения** | **Место хранения** | **Срок хранения** | **Ответственный за предоставление** | **Ответственный за хранение** |
| 1 | Журнал регистрации поступающей документации | Электронная | Локальная сеть ФБУ «Омский ЦСМ» | 5 лет | Секретарь-администратор | Начальник сектора компьютерного обеспечения |
| 2 | Книга отзывов и предложений по совершенствованию работы ФБУ «Омский ЦСМ» | Бумажная | Планово-экономический отдел  (группа приема средств измерений) | 5 лет | Физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели | Руководитель подразделения |
| 3 | Обращения граждан | Бумажная | Организационно-правовой отдел | 5 лет | Физические лица | Руководитель подразделения |
| 4 | Обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей | Бумажная | Подразделения | 5 лет | Юридические лица и индивидуальные предприниматели | Руководитель подразделения |

# Лист регистрации изменений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **изменения** | **№ и дата приказа** | **Дата внесения изменения** | **Дата введения**  **изменения в действие** | **Подпись лица,**  **внесшего изменение** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |