

**Положение о порядке рассмотрения обращений  
и проведении личного приема в АО «Крымтелеком»**

**Г.Симферополь**

**2022 год**

## Оглавление

1.	Общие положения.....	3
2.	Основные термины, используемые в Положении.....	3
3.	Права гражданина при рассмотрении обращения.....	4
4.	Требования к поступившим обращениям .....	5
5.	Регистрация обращений .....	6
6.	Рассмотрение обращений.....	9
7.	Разрешение обращений .....	11
8.	Сроки рассмотрения обращений .....	12
9.	Направление ответов на обращения .....	12
10.	Организация личного приема в АО «Крымтелеком» .....	13
11.	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.....	14
12.	Ответственность .....	15

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений и проведении личного приема в АО «Крымтелеком» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 года.

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, юридических лиц, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в АО «Крымтелеком». Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками АО «Крымтелеком».

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.5. Претензии от абонентов физических и юридических лиц рассматриваются в порядке, установленном законодательством регулирующем данные правоотношения.

## **2. Основные термины, используемые в Положении**

1) Обращение – направленные в адрес АО «Крымтелеком» предложения, жалобы, заявления, связанные с основной деятельностью предприятия.

2) Предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию и улучшению основной деятельности АО «Крымтелеком», изложенная в письменной форме или в форме электронного документа.

3) Жалоба – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, устной форме или в форме электронного документа о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с основной деятельностью предприятия.

4) Заявление – официальное обращение, письменная просьба о чём-либо, связанная с основной деятельностью АО «Крымтелеком», составленная по установленной форме и подаваемая на имя должностного лица АО «Крымтелеком».

5) Коллективное обращение – обращение двух или более заявителей, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания, изложенное в письменной форме.

6) Первичное обращение – обращение от заявителя, ранее не обращавшегося в АО «Крымтелеком» по вопросу, ранее не рассматриваемому в АО «Крымтелеком».

7) Дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

8) Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя 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, или сообщается о несвоевременном рассмотрении

предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

9) Анонимное обращение – обращение, в котором не указаны фамилия или адрес, по которому должен быть направлен ответ.

10) Некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме.

11) Некорректное по изложению обращение - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо обращение в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении.

12) Запрос государственных органов – письменный запрос высших должностных лиц Российской Федерации, высших должностных лиц Республики Крым, государственных органов, федеральных и местных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, или должностных лиц, рассматривающих обращение.

13) Запрос – документ, направленный уполномоченным должностным лицом другому должностному лицу или в другое структурное подразделение АО «Крымтелеком», по вопросу рассмотрения обращения.

14) Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в АО «Крымтелеком».

15) Исполнитель – должностное лицо, обеспечивающее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц.

3.2. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом<sup>1</sup> тайну;

---

<sup>1</sup> Закон РФ «О государственной тайне» от 21.07.1993 N 5485-1

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) работников предприятия в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. Требования к поступившим обращениям**

##### **4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:**

- для физических лиц – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, его личную подпись, дату, изложение существа вопроса, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; также в обязательном порядке указывается наименование предприятия, в которое обращение направлено, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- для юридических лиц – наименование, исходящие дата и номер (последнее - при наличии) обращения, личную подпись должностного лица, полномочного на подписание соответствующего обращения, печать юридического лица (либо обращение должно быть оформлено на фирменном бланке юридического лица), изложение существа вопроса, контактные данные исполнителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; также в обязательном порядке указывается наименование предприятия, в которое обращение направлено, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица.

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

В случае, если в обращении запрашивается информация, относящаяся к сведениям об абоненте, оказываемых ему услугах связи<sup>2</sup> либо обращение составлено в форме официального заявления, просьбы о чём-либо, связанной с оказываемыми абоненту услугами связи – обращение от физических лиц должно быть подписано личной подписью абонента.

Обращения на незаконные действия (бездействия) должностных лиц принимаются только в письменном виде.

4.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)/наименование заявителя, адрес электронной почты, если ответ (уведомление)

---

<sup>2</sup> Ст.53 Федерального закона от 07.07.2003г. №126-ФЗ «О связи»: «Сведения об абонентах и оказываемых им услугах связи, ставшие известными операторам связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите.

К сведениям об абонентах относятся фамилия, имя, отчество или псевдоним абонента-гражданина, наименование (фирменное наименование) абонента - юридического лица, фамилия, имя, отчество руководителя и работников этого юридического лица, а также адрес абонента или адрес установки оконечного оборудования, абонентские номера и другие данные, позволяющие идентифицировать абонента или его оконечное оборудование, в том числе идентификатор пользовательского оборудования (оконечного оборудования), сведения баз данных систем расчета за оказанные услуги связи, в том числе о соединениях, трафике и платежах абонента.

Предоставление третьим лицам сведений об абонентах-гражданах может осуществляться только с их согласия, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.»

должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме, уведомление о переадресации обращения, изложение существа вопроса.

В случае необходимости, заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в таком обращении запрашивается информация, относящаяся к сведениям об абоненте, оказываемых ему услугах связи<sup>3</sup> либо обращение составлено в форме официального заявления, просьбы о чём-либо, связанной с оказываемыми абоненту услугами связи – обращение должно быть подписано электронной цифровой подписью абонента/должностного лица, полномочного на подписание такого обращения.

4.3. При устном обращении на качество оказываемых услуг связи, заявитель в обязательном порядке должен предоставить следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)/наименование заявителя, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) абонента, адрес абонента, по которому он получает услугу связи, идентификатор неработающей услуги (номер телефона, логин услуги доступа к сети Интернет и т.п.), контактный телефон абонента, изложение сути вопроса.

4.4. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, заверенной в порядке ст. 185 и ст.185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

## **5. Регистрация обращений**

### **5.1. Письменное обращение.**

Регистрация поступившего письменного обращения осуществляется в письменном виде в «Журнале регистрации входящих документов» в структурном подразделении, к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения (форма журнала приведена в Приложении №2 к настоящему Положению). Срок регистрации обращения – не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

При регистрации в журнал вносятся следующие данные: входящий номер обращения, дата поступления, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии)/наименование заявителя, исходящие дата и номер (последнее - при наличии) обращения, почтовый адрес, контактные данные заявителя (при наличии), тема обращения, суть обращения, контрольный срок ответа по обращению.

После подготовки ответа в журнал дополнительно вносятся данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя, исходящие номер и дата отправки ответа на обращение.

Дополнительные ответы регистрируются в журнале под исходящим номером основного ответа с добавлением через знак «/» порядкового номера дополнительного ответа.

В случае, если ответы на поставленные в обращении вопросы находятся вне

---

<sup>3</sup> Ст.53 Федерального закона от 07.07.2003г. №126-ФЗ «О связи».

компетенции работников структурного подразделения, в которое поступило обращение, в срок не позднее 3 (трех) дней с момента поступления, обращение подлежит направлению в Группу при руководстве для дальнейшей его передачи в структурное подразделение АО «Крымтелеком», к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения, либо направляется в структурное подразделение или должностному лицу, к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения.

#### 5.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа.

Регистрация обращения, поступившего в форме электронного документа осуществляется в электронном виде в «Журнале регистрации электронных входящих документов» в структурном подразделении, к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения (форма журнала приведена в Приложении №2 к настоящему Положению). Срок регистрации обращения – не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления.

При регистрации в журнал вносятся следующие данные: входящий номер обращения, дата поступления, адрес электронной почты заявителя, тема обращения, суть обращения. При наличии также вносятся фамилия, имя, отчество/наименование заявителя, исходящие дата и номер обращения, почтовый адрес, контактные данные заявителя. После подготовки ответа в журнал дополнительно вносятся данные: краткий ответ, предоставленный заявителю, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя, дата отправки ответа на обращение.

В случае, если ответы на поставленные в обращении вопросы находятся вне компетенции работников структурного подразделения, в которое поступило обращение, в срок не позднее 3 (трех) дней с момента поступления, обращение подлежит направлению в Группу при руководстве для дальнейшей его передачи в структурное подразделение АО «Крымтелеком», к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения, либо направляется в структурное подразделение или должностному лицу, к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения. При этом заявителю, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента переадресации обращения, направляется уведомление о направлении его обращения на рассмотрение в другое структурное подразделение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

#### 5.3. Устное обращение.

Устные обращения принимаются уполномоченными должностными лицами по контактными служебным телефонам либо на личном приеме.

Исходя из характера обращения, заявителю предоставляются консультации, в случае необходимости предоставляется информация в каком порядке, в какое структурное подразделение и какому должностному лицу заявителю следует обратиться для решения поставленного вопроса.

Устное обращение на качество предоставляемых услуг связи подлежит регистрации в электронном виде в «Журнале регистрации устных входящих обращений на качество предоставляемых услуг связи» в уполномоченном структурном подразделении (форма

журнала приведена в Приложении №2 к настоящему Положению). Срок регистрации обращения – не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления.

При регистрации в журнал вносятся следующие данные: входящий номер обращения, дата поступления, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)/наименование заявителя, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)/наименование абонента, контактные данные абонента, идентификатор не работающей услуги (номер телефона, логин услуги доступа к сети Интернет и т.п.), адрес неработающей услуги, тема обращения, суть обращения.

После подготовки ответа в журнал дополнительно вносятся данные: краткий ответ, предоставленный заявителю, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя, дата устного ответа на обращение.

#### 5.4. Запрос государственных органов.

Регистрация поступившего запроса государственных органов осуществляется в письменном виде в «Журнале регистрации входящих документов» в структурном подразделении, к функциональным обязанностям которого относится предмет запроса (форма журнала приведена в Приложении №2 к настоящему Положению). Срок регистрации запроса – не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

При регистрации в журнал вносятся следующие данные: входящий номер запроса государственных органов, дата поступления, наименование органа, направившего запрос, исходящие дата и номер (последнее - при наличии) запроса государственных органов, тема запроса, суть запроса государственных органов (в случае, если запрос государственных органов направлен на основании обращения, поступившего в государственный орган, дополнительно, при наличии, вносятся данные лица, направившего обращение: фамилия, имя, отчество/наименование, контактные данные, адрес), контрольный срок ответа по письменному запросу государственных органов.

После подготовки ответа в журнал дополнительно вносятся данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя, исходящие номер и дата отправки ответа на запрос государственных органов.

В случае, если ответы на поставленные в запросе государственных органов вопросы находятся вне компетенции работников структурного подразделения, в которое поступил запрос, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента поступления, запрос государственных органов подлежит направлению в Группу при руководстве для дальнейшей его передачи в структурное подразделение АО «Крымтелеком», к функциональным обязанностям которого относится предмет запроса государственных органов, либо направляется в структурное подразделение или должностному лицу, к функциональным обязанностям которого относится предмет запроса государственных органов.

5.5. Обращения, предложения, пожелания, заявления, жалобы заявителей и другие материалы, поступающие из публикаций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также обращения, предложения, пожелания, заявления, жалобы, поступившие в адрес предприятия по информационным системам общего пользования, в социальных сетях и мессенджерах регистрации не подлежат. В случае



необходимости, ответы на них предоставляются в текущем порядке уполномоченными должностными лицами в соответствии с их функциональными обязанностями.

## **6. Рассмотрение обращений**

6.1. Обязательному рассмотрению подлежат все поступившие в АО «Крымтелеком» письменные обращения, заявления и жалобы; обращения, поступившие в форме электронного документа; запросы государственных органов; устные обращения на качество предоставляемых услуг связи.

6.2. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение АО «Крымтелеком», к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения;

- о принятии к сведению, с соответствующим уведомлением автора, в случае, если в обращении не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы;

- не проводить проверку по обращению с уведомлением заявителя о мотивах оставления его обращения без движения, если обращение признано некорректным по содержанию, повторным, т.е. содержащим вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы (в письменной или электронной форме) по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями (в соответствии с п.6.8) и пр.;

- не проводить проверку по обращению если обращение признано анонимным, лишенным логики и смысла и пр.;

- о возврате заявителю с указанием мотивов отказа и разъяснением порядка обжалования, если обращение признано необоснованным, некорректным по изложению и пр.;

- о направлении обращения в соответствующий государственный либо правоохранительный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.3. По письменным обращениям, не соответствующим требованиям оформления согласно п.4.1. настоящего Положения, на почтовый адрес заявителя в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные. При этом, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение (для физических лиц), или адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение признается анонимным, ответ на обращение не предоставляется.

6.4. По обращениям, поступившим в форме электронного документа, не соответствующим требованиям оформления согласно п.4.2. настоящего Положения, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

6.5. В случае, если текст обращения некорректный по изложению (не поддается прочтению, изложен в электронной форме, в формате, не подлежащем обработке и т.п.), ответ на него не предоставляется. Об этом, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах подразделений (в бумажном либо электронном виде), к функциональным обязанностям которых относится предмет обращения.

6.6. Обращение, некорректное по содержанию (в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи), может быть оставлено без ответа по существу, с направлением, до истечения срока рассмотрения обращения, уведомления заявителю о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

6.7. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

6.8. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы заявителю были даны в порядке, установленном настоящим Положением, правомочным должностным лицом АО «Крымтелеком».

Переписка с заявителем прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного генеральным директором, либо уполномоченным на то лицом. Уведомление о прекращении переписки до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. 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<sup>4</sup>, заявителю, до истечения срока рассмотрения обращения, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.10. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель в срок не позднее 3 (трех) дней с момента поступления обращения, на основании служебной записки, утвержденной генеральным директором, либо уполномоченным на то лицом, направляет обращение в государственный либо правоохранительный орган в рамках его компетенции.

---

<sup>4</sup> Закон РФ «О государственной тайне» от 21.07.1993 N 5485-1

6.11. В случае если обращение признано не обоснованным (на основании ст. 128.1 и ст. 306 «Уголовного Кодекса Российской Федерации» от 13.06.1996 №63-ФЗ)<sup>5</sup>, обращение, до истечения срока рассмотрения, подлежит возврату заявителю с уведомлением о мотивах отказа и разъяснением порядка обжалования.

6.12. В случае, если ответы на поставленные в обращении вопросы находятся вне компетенции работников структурного подразделения, в которое направлено обращение, работники этого подразделения, в срок не позднее 3 (трех) дней с момента поступления обращения (для запросов государственных органов в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента поступления), осуществляют передачу обращения в Группу при руководстве для дальнейшей его передачи в структурное подразделение АО «Крымтелеком», к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения либо перенаправляют обращение в структурное подразделение или должностному лицу, к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения.

6.13. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10 (десяти) дней со дня регистрации дубликата направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

## **7. Разрешение обращений**

7.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в нем вопросов, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение.

7.2. При необходимости, для рассмотрения обращения исполнитель направляет запрос и запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц и/или в других структурных подразделениях АО «Крымтелеком». При поступлении такого запроса должностные лица и/или руководители структурных подразделений должны обеспечить предоставление ответа по существу поставленных в запросе вопросов в указанный исполнителем срок, а также оказать исполнителю максимальное содействие в разрешении поставленных в обращении вопросов в рамках своих функциональных обязанностей.

7.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты всех структурных подразделений АО «Крымтелеком».

7.4. Заявление заявителя о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление исполнителю прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о нарушении закона, нарушении прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются генеральным директором, либо уполномоченным на то лицом на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

---

<sup>5</sup> Статья 128.1 «Клевета» и Статья 306 «Заведомо ложный донос» Уголовного Кодекса РФ от 13.06.1996 №63-ФЗ

7.5. Исполнитель по направленному в установленном порядке запросу государственных органов обязан предоставить ответ и/или документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.6. Для формирования дела по письменному обращению, при необходимости, с оригинала обращения, а также с приложенных к обращению документов снимаются копии. Дела по письменным обращениям вместе с копией ответа хранятся в структурных подразделениях, исполнители которых готовили ответы на обращения.

## **8. Сроки рассмотрения обращений**

8.1. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации в АО «Крымтелеком», если иное не предусмотрено действующим законодательством.

В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений может быть продлен с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 (тридцать) дней.

8.2. Устные обращения на качество предоставляемых услуг связи рассматриваются в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их регистрации в АО «Крымтелеком».

8.3. Рассмотрение запросов государственных органов, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения и/или предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения в их адрес осуществляется в сроки, указанные в самом запросе, либо в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) дней со дня регистрации такого запроса.

8.4. Срок рассмотрения обращения истекает в последний день установленного срока. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

## **9. Направление ответов на обращения**

9.1. Ответ на письменное обращение по существу поставленных вопросов дается за подписью Генерального директора АО «Крымтелеком» либо уполномоченного на то лица в письменной форме или в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью.

9.2. Ответ на запрос государственных органов, а также на обращение, разрешение которого взято на особый контроль дается за подписью Генерального директора АО «Крымтелеком» либо лица, его замещающего в письменной форме или в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью.

9.3. Требования к оформлению письменного ответа:

Письменный ответ дается на фирменном бланке АО «Крымтелеком» за подписью должностного лица в соответствии с пп.9.1 - 9.2.

Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов дается должностным лицом уполномоченного структурного подразделения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если иное не указано в обращении).

9.5. Ответ на устное обращение по вопросу качества предоставляемых услуг связи дается в устной форме по контактному номеру заявителя.

9.6. Ответ на устное обращение в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность обращающегося известна или установлена дается в устной форме.

9.7. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

9.8. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ на обращение направляется тому, кто указал себя представителем либо одному из заявителей (как правило, тому, кто направил обращение либо первому по расположению подписи).

9.9. Ответ заявителю направляются в течение 2 (двух) дней с момента подписания ответа генеральным директором АО «Крымтелеком» либо уполномоченным на то лицом, но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

## **10. Организация личного приема в АО «Крымтелеком»**

10.1. В АО «Крымтелеком» личный прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется в соответствии с утвержденным графиком приема руководителями структурных подразделений АО «Крымтелеком»/заместителями руководителей структурных подразделений АО «Крымтелеком» уровня Центра/Цеха по предварительной записи. Запись производится до 16-00 часов дня, предшествующего дню приему.

10.2. График приема руководителями Центров/Цехов ежегодно утверждается отдельным приказом АО «Крымтелеком».

10.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, представителей государственных и общественных

организаций, а также иных лиц путем размещения графика на официальном сайте АО «Крымтелеком» по адресу [www.ktkru.ru](http://www.ktkru.ru) и в абонентских отделах в доступных для потребителя местах.

10.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.5. Содержание устного обращения регистрируется в письменном виде в «Журнале учета личного приема» (форма журнала приведена в Приложении №2 к настоящему Положению). При регистрации в журнал вносятся следующие данные: порядковый номер, дата и время проведения приема, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) и должность лица, проводившего прием, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии)/наименование заявителя, контактные данные заявителя (телефон, почтовый адрес), тема обращения, суть обращения.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в журнал дополнительно вносятся данные о принятых мерах и результате рассмотрения. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. Письменное обращение, принятое в ходе приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию АО «Крымтелеком», заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.8. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

11.1. АО «Крымтелеком» в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

11.2. Обращения принимаются и анализируются всеми структурными подразделениями АО «Крымтелеком», в которые заявитель обратился в первоочередном порядке. В случае, если ответы на поставленные в обращении вопросы находятся вне компетенции работников структурного подразделения, в которое поступило обращение, обращение подлежит направлению в Группу при руководстве для дальнейшей его передачи в структурное подразделение АО «Крымтелеком», к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения, либо направляется в структурное подразделение или должностному лицу, к функциональным обязанностям которого относится предмет обращения.

11.3. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы заявителей на качество оказываемых услуг связи, а также в целях учета обращений и запросов, поступивших через официальный сайт АО «Крымтелеком», запросов государственных органов, ответственный специалист Отдела по обслуживанию потребителей и/или структурного подразделения уровня Центр/Цех осуществляют учет и анализ таких обращений и запросов.

По результатам рассмотрения указанных выше обращений и запросов:

– Ответственный специалист структурного подразделения уровня Центр/Цех анализирует и обобщает информацию о поступивших в Центр/Цех обращениях и ежемесячно, до 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным, представляют в Отдел по обслуживанию потребителей отчет о количестве и характере поступивших обращений (форма отчета приведена в Приложении №3 к настоящему Положению).

– Ответственный специалист Отдела по обслуживанию потребителей анализирует, обобщает информацию о поступивших в Отдел по обслуживанию потребителей Коммерческой дирекции АО «Крымтелеком» и в Центра/Цеха обращениях и ежемесячно представляет Коммерческому директору/Заместителю коммерческого директора отчет о количестве, характере и темах рассмотренных обращений и запросов (форма отчета приведена в Приложении №4 к настоящему Положению).

## **12. Ответственность**

12.1. Каждый работник АО «Крымтелеком» несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих функциональных обязанностей.

12.2. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

12.3. Нарушение требований настоящего Положения, неправомерный отказ в приеме обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.