**Уважаемые сотрудники!**

1. При использовании в ответе на обращение узкоспециальной терминологии необходимо расшифровывать понятия, минимизировать использование аббревиатур.

**Например: ПОС.**

2. Возобновились жалобы на отписки наших специалистов. Напоминаем, что ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть выполнена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным.

3. **НАПОМИНАЕМ**: Если Служба является соисполнителем при рассмотрении обращения, то необходимо направить информацию основному исполнителю в течение 14 дней после регистрации в канцелярии (если не указаны др. сроки).

**НАПРИМЕР: поручение аппарата вице-губернатора Р.Е. Филимонова - Киселевой Ю.Е., Орту А.И. прошу подготовить проект ответа до 23.01.2012. В данном случае срок указан для первого исполнителя. Служба обязана направить информацию в КГА минимум за неделю до установленного основному исполнителю срока ответа.**

**4. РАБОТА В 1-С.**

При создании исходящего документа необходимо заполнять поля: **Получатель** (если получатель не совпадает с отправителем, необходимо в поле «Получатель» внести изменения и указать конкретного получателя); **Подписал** (Захаров В.П., Харченко Е.В.); **Подготовил** (исполнитель).

Для сокращения времени ожидания регистрации исходящего документа в канцелярии, желательно направлять документ сразу на регистрацию, минуя согласование с руководителем (если документ в бумажном виде уже подписан). Для этого в ссылке «Создать на основании» выбрать слово «Регистрация», а не «Обработка исходящего документа». В поле «Кому» выбрать «сотрудник канцелярии Службы», а не конкретную фамилию. Данная строчка отобразится при наборе в поле «Кому» первых 4-х букв (сотр…).

Необходимо следить, к какому документу прикрепляется ответ, т.к. карточки одного заявителя могут отличаться: например: 01-15-676/11-0в; 01-15-676/11-1в и т.д. Если ответ дается сразу на несколько обращений, то лучше прикрепить ответ один раз. к более ранней карточке.

Не следует менять номенклатуру дел карточки при ответе.