

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ЗАСТРОЙЩИК «УНИКОМ»**

**ООО «СЗ «УНИКОМ»**

**ПРИКАЗ**

от 01.12.2023г.

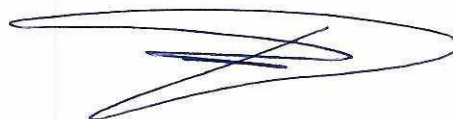
№ 58-П

*Об утверждении Инструкции по документообороту*

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. В целях контроля входящей, исходящей и внутренней документации, утвердить и ввести в действие Инструкцию по документообороту в Обществе с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «УНИКОМ» с 01 декабря 2023 года.
2. Офис – менеджеру Мироновой Полине Анатольевне в срок до «20» декабря 2023 года ознакомить с настоящей Инструкцией руководителей структурных подразделений.
3. Руководителям структурных подразделений ознакомить сотрудников отделов с настоящей Инструкцией в срок до «28» декабря 2023 года.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на офис – менеджера Миронову Полину Анатольевну.

Генеральный директор



Е.В. Дедаев

Общество с ограниченной ответственностью  
«Специализированный застройщик «УНИКОМ»  
(ООО «СЗ «УНИКОМ»)

«УТВЕРЖДЕНО»  
Приказом № 58-П от 01.12.2023г.

## **Инструкция по документообороту**

город Муром, Владимирской области

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция определяет основы документооборота Общества с ограниченной ответственностью «Специализированный застройщик «УНИКОМ» (далее - организация).

1.2. Настоящая инструкция разработана в соответствии с внутренними документами организации, нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящая инструкция обязательна для соблюдения всеми работниками организации.

1.4. Настоящая инструкция вступает в силу с момента утверждения ее руководителем организации и действует до ее отмены.

## 2. Виды документации, используемой в организации, и порядок управления ими.

2.1. В организации действует смешанная система управления документами.

2.2. Основные обязанности по управлению документами и ответственность за сохранность документов возлагается на офис - менеджера организации.

2.3. Офис - менеджер принимает входящую документацию, отправляет исходящую, систематизирует внутреннюю документацию, отправляет документы в архив.

2.4. Документация в организации делится на входящую, исходящую и внутреннюю.

2.5. Входящая документация поступает к офис - менеджеру организации.

2.6. Офис - менеджер фиксирует поступившие документы в журнале входящей документации, вскрывает все документы, присваивает им номера и передает адресату. В журнале входящей документации офис - менеджер указывает: входящий номер документа, дата поступления, наименование отправителя, дата передачи документа, в какой отдел передан документ, Ф.И.О. сотрудника, принявшего документ.

2.7. Документы, адресованные руководителю организации, офис - менеджер вскрывает и принимает решение: данный вопрос решается только руководителем, либо можно перенаправить документ в другой отдел.

2.8. Сотрудник, принимающий документы у офис - менеджера, расписывается о получении в журнале входящей документации и принимает документы в работу.

2.9. Регистрация и передача документа в соответствующий отдел не должна превышать 2 (два) рабочих дня с момента получения документа.

2.10. Исходящая документация в другие организации, государственные органы, третьим лицам, ответы заявителям также проходит регистрацию у офис - менеджера.

2.11. Исходящий документ должен быть завизирован ответственным сотрудником организации, после чего он передается офис - менеджеру организации.

2.12. Офис-менеджер фиксирует в журнале исходящей документации: номер исходящего документа, дату принятия его для отправки, дату его отправки, способ отправки, Ф.И.О. сотрудника, передавшего документ. Офис - менеджер отправляет документ адресату наиболее быстрым и удобным способом (электронная почта, курьер, Почта России и т.п.), либо тем, который специально оговорен сотрудником, передавшим документ.

2.13. Все подтверждающие отправку документа данные (квитанция, расписка курьера о получении и т.д.) хранятся офис - менеджером до тех пор, пока отправленный документ имеет

силу.

2.14. Документы, подтверждающие расходы на отправку документа, передаются в бухгалтерию организации.

2.15. Срок отправки документа не должен превышать 3 (три) рабочих дня с момента передачи его офис - менеджеру.

2.16. Журналы входящей и исходящей документации ведутся в бумажном и в электронном виде.

2.17. К внутренней документации относятся все документы, которыми сотрудники обмениваются между собой в процессе работы (служебные записки, технические задания, запросы и т.д.), а также приказы по личному составу, трудовые договоры, личные дела.

2.18. Внутренние документы, которыми сотрудники обмениваются между собой в процессе работы (служебные записки, технические задания, запросы и т.д.), фиксируются сотрудниками внутри каждого отдела во внутренних журналах.

### 3. Порядок приемки обращений, претензий и жалоб.

3.1. Приём письменных обращений, жалоб, претензий и предложений в организации осуществляется по нескольким каналам:

- почтовым отправлением в адрес организации по следующему адресу:  
602267, Владимирская область, город Муром, улица Воровского, дом 46А;
- на официальной электронной почте:  
office@unikom33.ru.

3.2. Согласно требованиям законодательства при составлении письменного обращения гражданин в обязательном порядке должен указать:

1. Фамилию, имя и отчество (при наличии отчества).
2. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.3. В случае, если вопрос касается претензий по Договору долевого участия, дополнительно необходимо указать следующую информацию:

- номер Договора долевого участия и дата заключения;
- адрес объекта по Договору долевого участия.

3.4. Срок рассмотрения письменного обращения организацией и ответа на него составляет 30 календарных дней со дня регистрации в журнале входящей корреспонденции.

3.5. Анонимные обращения потребителей не рассматриваются. В случае, если претензия, жалоба или иное обращение не поддается прочтению, заявитель информируется об этом.

**Важная информация: обращения не подлежат рассмотрению в случае, если они содержат нецензурные либо оскорбительные выражения.**

#### 4. Требования к официальному письму при деловой переписке.

##### 4.1. Деловая переписка по умолчанию предполагает:

- правильное указание собственных данных и реквизитов адресата;
- вежливое обращение;
- грамотность, краткость и лаконичность информации;
- указание даты документа, исходящего номера, проставление подписи лица, от чьего имени он подготовлен, и печати (при наличии).

4.2. Деловое письмо оформляется на фирменном бланке предприятия, который должен быть максимально информативным и содержать все необходимые сведения: полное и сокращённое название компании; почтовый и электронный адреса; контактные телефоны; ОГРН; ИНН; КПП; номер расчётного счёта.

##### 4.3. Текст делового письма содержит:

- реквизиты адресата (обязательно необходимо перепроверить их правильность, для чего можно воспользоваться бесплатным онлайн-сервисом ФНС для получения данных из ЕГРЮЛ или ЕГРИП (<https://egrul.nalog.ru>));
- дату и исходящий номер;
- обращение начать со слова «Уважаемый(ая) ...!», после которого указать имя и отчество, в чей адрес направляется обращение;
- формулировку цели письма или причин, которыми вызвано его написание;
- изложение ситуации, предложение решения, формулируются выводы и даются рекомендации;
- итог и формулировку ожидания от адресата письма;
- подпись руководителя и печать (при наличии) (при необходимости данные исполнителя документа с его контактными данными).

#### 5. Передача документов в архив

5.1. Ежеквартально офис - менеджер просматривает документы на предмет передачи их в архив.

5.2. В архив передаются документы, работа по которым завершена, документы, срок действия которых истек.

5.3. Документы, подлежащие передаче в архив, прошиваются, нумеруются, составляется опись.

#### Приложение:

1. Форма – обращения (для участников долевого строительства/дольщиков).