

## РЕГЛАМЕНТ

осуществления мониторинга обращений, вопросов, отзывов, комментариев работников АО «ПСЗ «Янтарь» (обратная связь), полученных через официальный корпоративный сайт Общества

### УТВЕРЖДЕН

приказом генерального директора АО «ПСЗ «Янтарь»  
от «16» апреля 2020 г. № 583

Регламент осуществления мониторинга обращений, вопросов, отзывов, комментариев работников АО «ПСЗ «Янтарь» (обратная связь), полученных через официальный корпоративный сайт Общества (далее – Регламент) разработан в целях формирования в Обществе механизма обратной связи между руководителями и работниками завода.

Для целей настоящего Регламента под термином «обратная связь» понимается любая информация, содержащаяся в обращениях, вопросах, отзывах и комментариях работников Общества, поступающая через электронную форму обратной связи на официальном корпоративном сайте АО «ПСЗ «Янтарь».

### I. Порядок заполнения формы обратной связи

Чтобы получить ответ на интересующий вопрос, отправить обращение, необходимо воспользоваться электронной формой обратной связи, для чего:

1) Зайти на официальный корпоративный сайт АО «ПСЗ «Янтарь» (<http://www.shipyard-yantar.ru/>) в раздел «КОНТАКТЫ» и открыть вкладку «[Прием обращений и вопросов к дирекции](#)» внизу сайта.

2) Заполнить все вкладки электронной формы обратной связи:

- Ф.И.О. (полностью);
- e-mail;
- Тема сообщения (кратко);
- Сообщение.

В сообщении должно быть указано:

- Текст обращения (развернуто и четко сформулировать обращение, исключая лишние или незначительные детали, ненормативную лексику и т.п.)
- Должность, табельный номер и подразделение отправителя.
- Контактный телефон отправителя;

3) После заполнения формы, необходимо нажать кнопку «ОТПРАВИТЬ».

Сформированное сообщение направляется на специальный электронный ящик, который находится под управлением приемной ЗГД по ПиАВ.

## **II. Порядок рассмотрения обращений работников**

Мониторинг обращений работников осуществляется ежедневно.

Каждое обращение после стандартных процедур сбора, анализа и сортировки полученной информации подлежит перенаправлению указанному адресату либо в ответственное подразделение, где должно быть зарегистрировано и рассмотрено в установленные Регламентом сроки, после чего работник получает ответ на электронный адрес, указанный им в форме обратной связи.

## **III. Сроки рассмотрения обращений работников**

Обращение работника должно быть рассмотрено в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента его регистрации в ответственном подразделении.

## **IV. Ответственность**

В случае если работник заполнил не все поля формы обратной связи (в соответствии с настоящим регламентом) и/или использовал в обращении ненормативную лексику, его обращение не принимается и не регистрируется.

После регистрации обращения работника в ответственном подразделении, ответственность за подготовку ответа в установленные настоящим регламентом сроки несет ответственное подразделение или руководитель, которому оно было адресовано.