

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Свердловской области
«Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса»

ПРИКАЗ

15.04.2026 г.

№163-од

г. Каменск-Уральский

Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАПОУ СО «КУТТС»

На основании Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАПОУ СО «КУТТС» (прилагается).
2. Обязанности ответственного за работу с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в ГАПОУ СО «КУТТС» возложить на Яковлеву О.Ю.
3. Специалисту по информационной безопасности Рычкову С.Г. разместить Инструкцию, об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАПОУ СО «КУТТС» на официальном сайте.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.О. Гончаренко

С приказом ознакомлена:

 О.Ю. Яковлева

 С.Г. Рычков

УТВЕРЖДЕНА
Приказом директора
ГАПОУ СО «КУТТС»
От 15.04.2026г. № 163-од

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАПОУ СО «КУТТС»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в целях обеспечения в ГАПОУ СО «КУТТС» объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направления ответов и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации и Свердловской области сроки.

1.2. Настоящая инструкция определяет сроки и порядок работы ГАПОУ СО «КУТТС» с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители).

1.3. Настоящая инструкция распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), за исключением архивных запросов. Не являются обращениями документы, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», Федеральным законом от 18.07.2011г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;

3) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

1.4. Обращения рассматриваются по вопросам, находящимся в соответствии с действующим законодательством в сфере образования в ведении ГАПОУ СО «КУТТС»,

предусмотренных Уставом государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса».

1.5. ГАПОУ СО «КУТТС» применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц Правительства Свердловской области, Министерства образования Свердловской области.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется директором ГАПОУ СО «КУТТС» (лицом, его замещающим, заместителем директора, руководителями и специалистами структурных подразделений ГАПОУ СО «КУТТС» (далее – структурные подразделения), которые несут установленную законодательством Российской Федерации и Свердловской области ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

1.7. Сроки, предусмотренные настоящей инструкцией, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящей инструкцией не установлено иное.

1.8. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений.

1.9. Делопроизводство по обращениям ведется в ГАПОУ СО «КУТТС» отдельно от других видов делопроизводства.

1.10. Организацию работы по регистрации, направлению на рассмотрение, а также контроль деятельности по обеспечению своевременного рассмотрения обращений осуществляет Яковлева О.Ю.

2. Прием обращений

2.1. Обращение в письменной форме, направленное по почте (далее – письменное обращение), поступает в приемную ГАПОУ СО «КУТТС». Секретарь директора вскрывает конверт, проверяет наличие документов, прилагает конверт к письменному обращению, в правом нижнем углу первого листа ставит штамп с датой получения и передает директору в день получения. Обращение, поступившее в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – электронное обращение), распечатывается секретарем директора и передается директору в день получения.

2.2. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов, удостоверяющих личность, денежных купюр и иного имущества, представляющего материальную ценность, секретарем директора совместно с Яковлевой О.Ю., в обязанности которого входит организация работы ГАПОУ СО «КУТТС» с обращениями в письменной форме и в форме электронного документа (далее – специалист, ответственный за организацию работы с письменными обращениями), составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к обращению, а второй – направляется отправителю. Форма акта приведена в приложении № 1 к настоящей инструкции.

2.3. Прием обращений, доставленных гражданами лично, производится в приемной директора ГАПОУ СО «КУТТС». Срок ожидания при подаче обращения не должен превышать 15 минут. При приеме гражданину выдается копия его обращения с проставленным штампом о дате приема обращения.

2.4. Место для приема обращений от граждан должно быть оборудовано столом, стулом, необходимыми канцелярскими принадлежностями. В месте для приема обращений должны быть созданы условия для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.5. Гражданину может быть отказано в приеме обращения по одному из следующих оснований:

1) гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

2) поведение гражданина является противоправным.

2.6. Если обращение поступило в какое-либо структурное подразделение, кроме приемной директора, оно подлежит передаче в приемную директора в день его получения для работы в порядке, установленном настоящей инструкцией.

2.7. Электронное обращение, поступившее на электронную почту ГАПОУ СО «КУТТС», распечатывается, регистрируется и передается директору ГАПОУ СО КУТТС» в порядке, предусмотренном для регистрации и передачи письменных обращений.

3. Регистрация обращений

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с даты его поступления в ГАПОУ СО «КУТТС».

3.2. В случае поступления нескольких обращений в одном почтовом отправлении (конверте, пакете) каждое из них регистрируется отдельно с приложением оригинала конверта к одному обращению и копий конверта к остальным обращениям.

3.3. В случае поступления нескольких обращений из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц с одним сопроводительным письмом, каждое обращение регистрируется отдельно с приложением оригинала сопроводительного письма к одному обращению и копий сопроводительного письма к остальным обращениям.

3.4. Регистрация обращений осуществляется в журнале «Обращения граждан».

3.5. Регистрацию обращений в журнале «Обращения граждан» осуществляет секретарь директора ГАПОУ СО «КУТТС».

3.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года, считаются повторными. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

3.7. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, могут рассматриваться одновременно. В этом случае может быть подготовлен один ответ на несколько обращений.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения, поступившие в ГАПОУ СО «КУТТС», рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

4.2. Обращения, поступившие из федеральных, органов, осуществляющих государственный контроль (надзор), Аппарата Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, органов исполнительной власти субъектов РФ подлежат исполнению в установленный ими срок.

4.3. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу директор ГАПОУ СО «КУТТС» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, о чем письменно уведомляется заявитель. В уведомлении указывается причина продления срока рассмотрения письменного обращения.

4.4. Если в установленный срок на обращение дан ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени (далее – промежуточный ответ), такое обращение ставится секретарем директора ГАПОУ СО «КУТТС» на дополнительный

контроль. При этом срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок исполнитель по обращению (далее – ответственный исполнитель) готовит проект ответа заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении заявителя вопросы.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. Не позднее чем в двухдневный срок со дня регистрации обращения, директором ГАПОУ СО «КУТТС» назначаются исполнители и соисполнители по обращению, после чего копия обращения передается в структурные подразделения (исполнителям). Оригиналы обращений в структурные подразделения не передаются и хранятся у секретаря директора ГАПОУ СО «КУТТС».

5.2. В качестве исполнителя директор ГАПОУ СО «КУТТС» определяет заместителя директора или руководителя структурного подразделения, которым, в свою очередь, может быть определен специалист, непосредственно осуществляющий рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа (далее – непосредственный исполнитель).

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовка итогового ответа осуществляется исполнителем, указанным первым.

Исполнитель вправе направить директору ГАПОУ СО «КУТТС» промежуточный отчет с просьбой о добавлении к поручению соисполнителя (соисполнителей).

5.3. Соисполнитель (соисполнители) в течение первой половины срока, установленного для ответа исполнителя, представляет исполнителю предложения для включения в проект ответа.

5.4. Исполнитель несет ответственность за качество рассмотрения обращения, подготовку проекта ответа и осуществляет контроль за соблюдением сроков исполнения обращения.

5.5. Если исполнитель считает, что обращение поступило не по компетенции (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения), не позднее трех дней со дня поступления обращения он может направить на имя директора ГАПОУ СО «КУТТС» служебную записку, которая должен содержать предложение другого исполнителя с пояснениями.

6. Рассмотрение обращений

6.1. При рассмотрении обращений исполнитель, соисполнитель и непосредственный исполнитель:

- 1) определяют суть заявления, предложения, жалобы или запроса;
- 2) устанавливают достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения;
- 3) уточняют при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просят представить отсутствующие документы;
- 4) при необходимости организуют встречу с заявителем для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 5) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, прилагаемых к нему документов и материалов;
- 6) осуществляют подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов;
- 7) изучают и анализируют полученные сведения, документы и материалы;
- 8) устанавливают факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению;
- 9) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- 10) приобщают к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения;

11) осуществляют подготовку проекта письма о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя (при необходимости с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращения);

12) в соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» осуществляют подготовку проектов писем в органы прокуратуры, внутренних дел о нарушениях прав и свобод несовершеннолетних, ставших известными при рассмотрении обращения;

13) осуществляют подготовку, согласование и представление на подпись проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, направившим данное обращение.

6.2. Директор ГАПОУ СО «КУТТС» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и при условии, что указанное письменное обращение и ранее рассмотренные письменные обращения направлялись в ГАПОУ СО «КУТТС». Для принятия директором ГАПОУ СО «КУТТС» указанного решения исполнитель готовит служебную записку на имя директора. О данном решении заявитель информируется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.3. При уходе в отпуск, выезде в командировку непосредственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю структурного подразделения, который, в свою очередь, незамедлительно поручает рассмотрение переданных обращений другому специалисту.

6.4. В случае утраты дела директором ГАПОУ СО «КУТТС» назначается служебная проверка на основании служебной записки начальника структурного подразделения, в котором была допущена утрата дела. Служебная записка готовится в течение одних суток с момента, когда стало известно об утрате дела.

6.5. Исполнители, соисполнители и непосредственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка, качества рассмотрения обращений и подготовки ответов гражданам, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

7. Подготовка ответа на обращения

7.1. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов.

7.2. Текст письменного ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, грамотно и давать исчерпывающие ответы на все поставленные в обращении вопросы, а также содержать информацию о принятых мерах (при наличии).

7.3. Ответ на обращение печатается в одном экземпляре на бланке письма ГАПОУ СО «КУТТС», оформленном в соответствии с требованиями норм делопроизводства. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, имя и отчество непосредственного исполнителя и номер его служебного телефона.

7.4. Ответ на обращение подписывает директор ГАПОУ СО «КУТТС» либо лицо, его заменяющее, наделенные соответствующими полномочиями согласно приказу директора ГАПОУ СО «КУТТС».

7.5. После подписания ответ на обращение регистрируется секретарем директора.

7.6. Отправление ответа на обращение без регистрации, а также с исправлениями и ошибками (в том числе в реквизитах) не допускается.

8. Результаты рассмотрения обращений

8.1. Результатами рассмотрения обращения являются:

- 1) меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- 2) направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) письменный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и ранее данных ему ответов и разъяснений;
- 4) отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

9. Порядок информирования заявителей о рассмотрении обращений

9.1. Информацию о регистрации, исполнителях и сроках рассмотрения обращения заявители могут получить у секретаря директора ГАПОУ СО «КУТТС».

9.2. При ответах на телефонные звонки руководители и специалисты ГАПОУ СО «КУТТС» в рамках своей компетенции информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам либо сообщают контактную информацию лиц, к компетенции которых относится заданный вопрос.

В ходе устного информирования граждан о рассмотрении обращений необходимо обеспечить общение в вежливой, корректной форме и внимательно относиться к их вопросам и просьбам.

9.3. Решение о предоставлении гражданину (его представителю, полномочия которого должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке) по его письменному заявлению возможности ознакомления 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 тайну, а также снятия с них копий, фотографирования гражданином либо мотивированное решение об отказе в предоставлении такого права принимается директором ГАПОУ СО «КУТТС» либо лицом, его заменяющим.

Ознакомление гражданина с документами и материалами производится ответственным за организацию работы с письменными обращениями.

9.4. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, гражданину письменно разъясняется право на обжалование принятого решения в судебном порядке.

10. Работа с обращениями, не содержащими фамилию заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ

10.1. Обращение, не содержащее фамилию заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее – анонимное обращение), регистрируется в порядке, определенном настоящей инструкцией.

10.2. Результатом рассмотрения анонимного обращения может быть письмо о направлении обращения по компетенции либо служебная записка на имя директора ГАПОУ СО «КУТТС».

11. Работа с обращениями, содержащими информацию о фактах коррупции

11.1. Работа с обращениями, содержащими информацию о фактах коррупции, регламентирована в ГАПОУ СО «КУТТС» отдельным локальным нормативным актом.

12. Организация проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями
- 12.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к полномочиям Министерства образования, осуществляется директором ГАПОУ СО «КУТТС» или заместителем директора по адресу: Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Октябрьская, 99.
- 12.2. Днем приема граждан в ГАПОУ СО «КУТТС» является понедельник.
- 12.3. Организацию проведения личного приема граждан обеспечивает секретарь директора ГАПОУ СО «КУТТС».
- 12.4. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи:
- 1) путем личного обращения гражданина в приемную ГАПОУ СО «КУТТС»;
 - 2) по телефонам (3439) 39-61-22;
 - 3) через подраздел для направления обращений граждан на официальном сайте ГАПОУ СО «КУТТС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт).
- 12.4. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться, контактная информация. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.
- 12.5. Гражданину может быть отказано в личном приеме либо личный прием гражданина может быть завершен досрочно по одному из следующих оснований:
- 1) вопрос не относится к полномочиям ГАПОУ СО «КУТТС» (при этом гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган, или орган местного самоуправления, или к какому должностному лицу ему следует обратиться);
 - 2) гражданин обжалует судебное решение;
 - 3) ранее, в том числе на личном приеме, гражданину давались разъяснения по существу поставленных им вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, гражданином не приводится;
 - 4) вопрос уже ставился ранее гражданином в его письменных обращениях, и переписка с ним по указанному вопросу была прекращена;
 - 5) отсутствует документ, удостоверяющий личность гражданина;
 - 6) гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
 - 7) поведение гражданина является противоправным.
- 12.5. Решение об отказе в личном приеме принимается лицом, ответственным за работу по рассмотрению обращений граждан.
- 12.5. Личный прием проводится в порядке очередности, исходя из времени прибытия гражданина в ГАПОУ СО «КУТТС».
- 12.5. На личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 12.6. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 30 минут, гражданину предлагается написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящей инструкцией порядке.
- 12.6. Лицом, осуществляющим личный прием граждан, для решения изложенных гражданином вопросов на личный прием могут привлекаться специалисты структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.
- 12.7. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеозаписями, о чем гражданин уведомляется до начала личного приема.
- 12.8. На личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в ГАПОУ СО «КУТТС» возможности видео-конференц-связи.

12.9. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящей инструкцией порядке.

12.10. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, при этом гражданин дает согласие с устной формой ответа и в карточке личного приема ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

12.11. Прием граждан может быть перенесен на другую дату или время. При этом граждане, записанные на прием, должны быть уведомлены о переносе даты или времени приема.

12.12. Заполнение карточек личного приема в системе обеспечивает секретарь директора ГАПОУ СО «КУТТС» в день проведения личного приема.

13. Анализ и отчетность о работе с обращениями

13.1. Аналитическая деятельность по работе с обращениями ведется структурными подразделениями. Структурные подразделения анализируют содержание поступающих обращений, учитывают результаты анализа в дальнейшей работе, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13.2. Ответственный за организацию работы с письменными обращениями, один раз в полугодие, до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит отчеты о работе с обращениями

и представляет их директору ГАПОУ СО «КУТТС».

В отчете учитываются следующие показатели:

количество поступивших обращений за анализируемый период;

тематика вопросов;

результаты рассмотрения обращений;

количество обращений, рассмотренных структурными подразделениями;

результаты рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах коррупции;

другая информация.

14. Хранение дел

14.1. Хранение дел осуществляется в хронологическом порядке, по возрастанию регистрационных номеров. Подготовку дел к хранению осуществляет ответственный за организацию работы с письменными обращениями.

14.2. Дела со всеми материалами по рассмотрению обращений хранятся в приемной директора ГАПОУ СО «КУТТС».

14.3. Срок хранения дел – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение № 1
к Инструкции об организации работы с
обращениями граждан Российской
Федерации, иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том
числе юридических лиц, в ГАПОУ СО
«КУТТС»

АКТ от _____
(дата)

_____ (краткое содержание акта)

Настоящий акт составлен о том, что в ГАПОУ СО «КУТТС» _____ поступило
обращение гражданина (Ф.И.О.).

При вскрытии конверта обнаружено _____

_____ (указываются отсутствие отдельных листов в обращении (приложении к обращению),
отсутствие приложения к обращению (в случае наличия ссылки на него в тексте обращения),
обнаружение оригиналов документов, удостоверяющих личность, денежных купюр и иного
имущества, представляющего материальную ценность)

Принято решение: _____.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах: для направления гражданину (Ф.И.О.) и
приобщения к делу.

Секретарь директора
(должность)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Ответственный
за организацию работы
с письменными
обращениями граждан
(должность)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

о предоставлении гражданину (представителю) возможности ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения

На основании заявления гражданина (Ф.И.О.), зарегистрированного (дата, номер), с просьбой об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (дата, номер, краткое содержание), на основании пункта 2 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подтверждается, что в материалах указанного обращения не содержатся (содержатся) сведения, затрагивающие права, свободы и законные интересы других лиц, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Принято решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) гражданину (представителю) возможности ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения указанного обращения.

Указанное решение сообщается гражданину в письменной форме. В случае отказа заявителю разъясняется его право на обжалование принятого решения в судебном порядке.

Директор

Е.О. Гончаренко

С документами и материалами
по обращению ознакомлен

(подпись, дата)

(Ф.И.О. заявителя)

Приложение № 3
к Инструкции об организации работы с
обращениями граждан Российской
Федерации, иностранных граждан, лиц без
гражданства, объединений граждан, в том
числе юридических лиц, в ГАПОУ СО
«КУТТС»

Карточка личного приема гражданина

Дата и время личного приема	
Должностное лицо, осуществляющее личный прием (Ф.И.О., должность)	
Ф.И.О. гражданина	
Контактный телефон, адрес электронной почты	
Адрес места жительства или места пребывания	
Наличие ранее направленных письменных обращений	да/нет
Повторность личного приема	да/нет
Содержание вопросов личного приема	
Принятое по результатам личного приема решение	<input type="checkbox"/> Ответ на обращение с согласия гражданина дан устно в ходе личного приема (изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. Гражданин согласен с устным ответом, полученным в ходе личного приема) <input type="checkbox"/> Будет направлен письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в установленные законодательством сроки <input type="checkbox"/> Принято письменное обращение <input type="checkbox"/> Иное

Должностное лицо,
осуществляющее личный прием _____

Разъяснениями, данными в ходе личного приема, удовлетворен (а) _____

На обработку моих персональных данных в связи с рассмотрением обращения согласен (а)
