

УТВЕРЖДЕНА
Приказом директора ГПОУ
«Амвросиевский
индустриально-
экономический колледж»
от 10.01.2020 № 1/2

**Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения
делопроизводства по ним
в ГПОУ «Амвросиевский индустриально-экономический колледж»**

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к порядку приема, регистрации, направления на рассмотрения, рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, определяет сроки и последовательность действий администрации Государственного профессионального образовательного учреждения «Амвросиевский индустриально-экономический колледж» (далее - колледж). Также определяет порядок взаимодействия между структурными подразделениями колледжа и должностными лицами, другими исполнительными органами государственной власти и организациями в ходе рассмотрения обращений граждан, а также осуществления контроля за работой по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в колледже.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и ведения делопроизводства по ним организуется в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан».

1.3. Прием, первичную обработку, регистрацию и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан (далее – обращения), поступивших в колледж, осуществляет секретарь директора в приёмной директора (далее – Секретарь).

1.4. Секретарь обеспечивает ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

1.5. Подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в колледже и настоящей Инструкцией.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме предложение (замечание), заявление (ходатайство) или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителям и другим должностным лицам соответствующих органов;

предложение (замечание) – обращение гражданина с рекомендацией по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление (ходатайство) – обращение гражданина с просьбой о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – обращение гражданина с требованием о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

индивидуальное обращение – обращение одного гражданина;

коллективное обращение – обращение двух и более граждан по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

повторное обращение – обращение, поступившее в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, к одному и тому же должностному лицу от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу два и более раза.

III. Информирование граждан

3.1. График личных приемов Директора и его заместителей утверждается приказом Директора и размещается на официальном сайте колледжа.

3.2. На информационном стенде в помещениях колледжа размещается следующая информация:

- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями;
- выдержки из текста настоящей Инструкции;
- график личных приемов Директора и его заместителями.

IV. Прием письменных обращений граждан, регистрация и направление на рассмотрение

4.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений
Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- направление письменных обращений к руководству на резолюцию;
- постановка письменных обращений на контроль;
- направление письменных обращений на рассмотрение исполнителям;
- рассмотрение письменных обращений исполнителями;
- выполнение требований к оформлению ответа на письменное обращение;
- продление срока рассмотрения письменных обращений;
- оформление ответов на письменные обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

4.2.1. Письменные обращения, поступившие в колледж, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Письменные индивидуальные или коллективные обращения могут быть направлены:

а) по электронной почте amvr-dir@gmail.com

б) доставлены гражданами (-ом) лично по адресу: 87300, г.Амвросиевка, ул. Ленина, 15.

4.2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан либо от представителей производится секретарём, на которого в соответствии с должностной инструкцией, утвержденной директором, возложена ответственность за организацию ведения делопроизводства.

4.2.4. Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директора.

4.2.5. В случае отсутствия самого обращения секретаря, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Обращения указанному адресату нет», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам; ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

4.2.6. Конверты к письмам сохраняют в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения

предложения, заявления и жалобы, а также в других необходимых случаях по решению директора.

4.2.7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются сзади текста обращения.

4.2.8. На обращения, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт в трех экземплярах по форме, (Приложение № 1). Один экземпляр указанного акта остается на хранении у секретаря, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

При регистрации от обращения отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы несет заявитель.

4.2.9. Обращения, поступившие с пометкой «лично», передаются адресатам не вскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации у секретаря.

4.2.10. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения,
- ставит личную подпись и дату.

Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается заявителю с соответствующими разъяснениями не позднее, чем через десять дней со дня его поступления (ст.10 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан»).

4.2.11. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

4.2.12. Обращение проверяется на повторность.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

4.2.13. На стадии предварительной обработки поступивших обращений выявляются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно ст. 18 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан»:

- письменное обращение признанное анонимным (не подписанное автором (авторами)), а также такое, по которому не возможно установить авторство;
- без указания места жительства;
- повторные обращения от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в ту же организацию, если первое решено по сути, о чем уведомляется гражданин, если его фамилия и адрес поддаются прочтению. Если поступившее обращение не содержит конкретных предложений или просьб, в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, получения благодарности должностному лицу колледжа, также не подлежат рассмотрению по существу.

4.3. Регистрация обращений

4.3.1. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп колледжа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином свободном месте.

4.3.2. Секретарь осуществляет регистрацию обращения в журнале регистрации обращений граждан установленной формы (Приложение № 2).

4.3.3. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из:

- индекса по номенклатуре дел;
- порядкового номера в рамках календарного года (начинается ежегодно с номера 1);

4.3.4. Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга правосторонней наклонной чертой. Например 01-23/01, где 01-23- индекс по номенклатуре дел, 01 - порядкового номера в рамках календарного года.

4.3.5. В штамп входящей корреспонденции вписываются регистрационный номер и дата, которая считается датой регистрации.

4.3.6. В журнал регистрации обращений граждан заносятся: дата поступления обращения, регистрационный индекс, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), адрес (место жительства (и, или) работы), социальный статус (если он указан в заявлении) и контактный телефон, краткое содержание обращения

4.3.7. Если обращение переслано для рассмотрения, то указывается, откуда оно поступило, в журнале регистрации обращений проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4.4. Предварительное рассмотрение обращений

4.4.1. После регистрации обращений секретарь передает обращения директору, заместителям директора на ознакомление и подготовку поручений (резолюций).

4.4.2. Поручения (резолюции) содержат: фамилии и инициалы лиц (заместителей директора или руководителей структурных подразделений), которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и сроки рассмотрения, подпись руководителя с расшифровкой. Поручение (резолюция) может состоять из

нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.4.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

4.5. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

4.5.1. Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

4.5.2. В исключительных случаях, директор или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения, о чем необходимо уведомить гражданина, направившего обращение. При этом общий срок решения вопросов, затронутых в обращении, не может превышать сорока пяти календарных дней.

Согласно ст.15 Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» по обоснованному письменному требованию гражданина срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

4.5.3. Сроки рассмотрения обращений граждан определяются со дня их регистрации в колледже и рассматриваются в календарных днях, с учетом выходных и праздничных дней. В случаях, если окончание срока рассмотрения обращений граждан приходится на выходной или праздничный день, то последним днем рассмотрения данных обращений граждан следует считать следующий за ним рабочий день.

4.5.4. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу. Приглашение гражданина на беседу

осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.5.5. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, осуществляет контроль за соблюдением сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

4.5.6. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения и своевременность их продления, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

В случае если исполнителем определен заместитель директора или сотрудник колледжа то ответ, подготовленный им в адрес колледжа, направляется должностному лицу, наложившему резолюцию, для определения специалиста колледжа, который будет готовить ответ в адрес заявителя и (или) вышестоящего органа, иной организации, направившей обращение для рассмотрения.

4.5.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину или его представителю, обратившемуся в интересах гражданина, и в журнале сделаны отметки о исполнении и снятии с контроля.

4.5.8. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

4.5.9. Письменные ответы могут не направляться гражданам, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии граждан.

Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения гражданами соответствующих записей на

обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями граждан, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

4.5.10. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

4.5.11. Гражданин имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления. В случае отзыва гражданином своего обращения соответствующий орган прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращают гражданину оригиналы документов, приложенных к обращению.

4.6. Требования к оформлению ответа на письменные обращения.

4.6.1. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, необходимо исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4.6.2. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

4.6.4. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

4.6.5. При регистрации ответу присваивается регистрационный номер, который состоит из:

- индекса по номенклатуре дел;
- порядкового номера в рамках календарного года (начинается ежегодно с номера 1).

Составные части регистрационного номера отделяются друг от друга правосторонней наклонной чертой. Например 01-21/01, где 01-21- индекс по номенклатуре дел, 01 - порядкового номера в рамках календарного года.

4.7. Организация контроля за рассмотрением обращений граждан

4.7.1. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется директором. Секретарь проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, и осуществляет напоминание исполнителям.

4.7.2. При постановке обращения на контроль на поручении должностного лица ставится надпись «Контроль».

4.7.3. В случае неисполнения поручения в срок секретарь информирует директора или его заместителей о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

4.7.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется руководителями структурных подразделений колледжа.

4.7.5. Основанием для снятия с контроля письменного обращения может служить направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

V. Порядок организации и проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в колледже проводят директор, заместители директора (далее – заместители директора).

5.2. Руководители ведут прием в соответствии с графиком (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График приема граждан (далее - график) составляется секретарём, подписывается и утверждается приказом директора.

5.4. График размещается на информационных стендах и на официальном сайте колледжа.

5.5. В исключительных случаях (командировка, болезнь и другие уважительные причины) по согласованию с секретарём прием может быть перенесен на определенный день, о чем заблаговременно оповещаются записавшиеся на прием граждане.

5.6. Прием граждан заместителями директора проводится по предварительной записи. Запись на личный прием к директору осуществляет секретарь в течение недели, предшествующей дню приема. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 16.00.

Запись на личный прием к заместителям директора осуществляет секретарь в день приема за 1 час до его проведения.

5.7. Работники, ответственные за регистрацию граждан на личном приеме заносят сведения о заявителе и содержание обращения в журнал регистрации обращений на личном приеме (Приложение № 3), а также отражают результаты рассмотрения такого обращения.

5.8. При записи на прием выясняются: фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес, телефон, суть вопроса. На основании полученной информации производят запись на личный прием к руководителям в соответствии с компетенцией. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием при наличии ранее принятого решения о прекращении с ним переписки по конкретным вопросам.

5.9. Выяснение других сведений о гражданине, его представителе во время предварительной записи на прием к руководству, получение иной информации, не касающейся содержания затронутых в обращении вопросов, запрещается.

5.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители граждан должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

5.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.12. На личном приеме граждан, в случае необходимости, могут присутствовать их представители, полномочия которых оформлены и определены в установленном порядке, а также лица, которые пребывают в родственных отношениях с заявителями.

5.13. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема.

5.14. Если дать устный ответ в день приема не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

5.15. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Журнале.

5.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.17. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации рассмотрению в порядке, определенном разделом 4 настоящей Инструкции.

5.18. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.19. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает заместитель директора, ведущий прием.

5.20. Ответ на обращение заявителя на личном приеме готовится за подписью того заместителя директора, который проводил личный прием граждан. Заместитель директора рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

5.21. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, о чем в журнале регистрации на личном приеме ставится соответствующая отметка «Обращение снято с контроля».

VI. Порядок приема и рассмотрения электронных обращений

6.1. Обращения, направленные в электронном виде (Приложение 4) на специальную электронную почту колледжа amvr-dir@gmail.com, рассматриваются в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» и подлежат обязательному приему и регистрации в день их поступления.

6.2. Для оформления электронного обращения заявитель указывает статус:

- физическое лицо;
- юридическое лицо.

6.3 Обращение рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации, а те обращения, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения.

6.4 В исключительных случаях, колледж вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом общий срок решения вопросов, затронутых в обращении, не может превышать сорока пяти календарных дней.

6.5 Требования, предъявляемые к обращениям физического лица:

- обращения излагаются на русском языке;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;
- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты гражданина;
- почтовый адрес.

6.6 Требования, предъявляемые к обращениям юридического лица:

- обращения излагаются на русском языке;
- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения;
- адрес электронной почты юридического лица.

6.7 Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями не позднее чем через десять дней со дня его поступления. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений. К письменным обращениям, подаваемым представителями граждан, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) документов, подтверждающих эту информацию.

6.8. Ответ заявителю направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) и адрес электронной почты (e-mail) заявителя;

- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты (e-mail) и почтовый адрес заявителя.

6.9. Обращение не принимается к рассмотрению, если:

- в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы;
- указан неполный или недостоверный почтовый адрес;
- не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии);
- обращение не содержит конкретных предложений, заявлений, жалоб;
- подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

VII. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

7.1. Решения колледжа, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Донецкой Народной Республики.

VIII. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

8.1. После завершения рассмотрения обращения, оригиналы данных обращений, ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2. Каждое обращение и документы по его рассмотрению, разрешению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в хронологической последовательности в соответствии с регистрационным номером. В случае получения повторных обращений или появления дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов по первому обращению.

8.3. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

- оригинал обращения;
- второй экземпляр ответа;
- все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина.

8.4. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

8.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан устанавливаются согласно номенклатуры дел, утвержденной в колледже. По истечении

установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

8.6. В необходимых случаях центральной экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложением по совершенствованию деятельности колледжа.

IX. Заключительные положения

9.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются.

9.2. Сотрудники, отвечающие за работу с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При утрате обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируются директор и его заместители.

АКТ
от « ___ » _____ 20 ___ г.

Настоящий акт составлен секретарём ГПОУ «Амвросиевский
индустриально-экономический колледж»

(ФИО)

В том, что _____ в том, что _____ получено письмо
(дата)

_____ от _____

(ФИО заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность Подпись ФИО

Приложение 2
к подпункту 4.3.2.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

Регистрационный номер документа	Дата регистрации	ФИО, адрес, электронный адрес, № телефона заявителя	Краткое содержание обращения	Резолюция руководства	ФИО исполнителя	Срок исполнения	Ход рассмотрения	Отметка об исполнении	Примечание

Приложение 3
к подпункту 5.7.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений на личном приеме

№ по порядку	Дата записи на личный прием	ФИО заявителя	Адрес заявителя, место работы (учебы), контактные данные	Краткое содержание	Фактическая дата приема	Результат рассмотрения обращения на личном приеме

Образец обращения

Директору ГПОУ
«Амвросиевский индустриально-
экономический колледж»
Ю.Д. Цуцману
Фамилия* _____
Имя * _____
Отчество (при наличии) _____
Адрес электронной почты* _____
Контактный телефон _____
Почтовый индекс* _____
Почтовый адрес* _____
(адрес места жительства, пребывания)

Тема обращения _____

Текст обращения* _____

Дата _____

_____ Подпись

* поля обязательны для заполнения