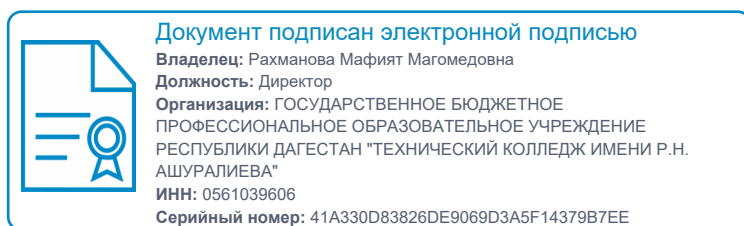


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Н. АШУРАЛИЕВА»**

**«УТВЕРЖДЕНО»
Директор ГБПОУ РД
«ТК им. Р.Н. Ашуралиева»
Приказ № 37 - Од от «17» апреля 2025 г.**

_____ **Рахманова М.М.**



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ Р.Н. АШУРАЛИЕВА»**

Махачкала, 2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в адрес государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Дагестан «Технический колледж имени Р.Н. Ашуралиева» (далее - Порядок) правила работ по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение), поступающих в адрес в государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Дагестан «Технический колледж имени Р.Н. Ашуралиева (далее - Колледж), по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Колледже.

1.3. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.4. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.5. В Порядке используются следующие понятия:

- Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), официального сайта Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан с использованием Яндекс ID, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

- Заявление - просьба гражданина 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 - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- Автор обращения (заявитель) - гражданин, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа с использованием Единого портала, официального сайта Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан с использованием Яндекс ID.

- Анонимное обращение - обращение в письменной форме, в котором не указана фамилия или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность.

- Аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором обращения (заявителем).

- Вопрос, представляющий для заявителей повышенный интерес - вопрос соответствующего наименования, по которому одновременно значения его доли и количества в исследуемом периоде превышают указанные значения за аналогичный период прошлого и позапрошлого годов.

- Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - директор Колледжа либо лицо его заменяющее.

- Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - должностное лицо, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение.

- Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения - должностное лицо, которому, дано поручение по рассмотрению обращения, в том числе по итогам личного приема граждан директором Колледжа.

- Коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами, отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным законом № 59-ФЗ.

- Необращение - текст без изложения вопроса, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве, либо состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

- Неоднократное обращение - второе и последующее обращение, поступившее в Колледж, от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу.

- Обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению) - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении.

- Обращение, некорректное по содержанию - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности.

- Обращение в письменной форме - обращение, в котором документированная информация представлена любым типом письма.

- Обращение в форме электронного документа - обращение, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

- Обращение в устной форме - обращение на личном приеме директора Колледжа.

- Объективность - достоверность информации, полученной официальным открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов) обращения (заявителя(ей)).

- Первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому Колледжем.

- Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу тому же вопросу, в котором

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Колледже, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.

- Правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы законодательства с учетом правомерности их применения к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе на обращение.

- Уполномоченное должностное лицо - должностное лицо Колледжа, ответственное за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, а также на подписание сопроводительного письма к обращению, направляемому в орган государственной власти Республики Дагестан, орган местного самоуправления муниципального образования Республики Дагестан или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, и уведомление автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, а также на утверждение решения на Едином портале о перенаправлении обращения в соответствующий орган государственной власти Республики Дагестан, орган местного самоуправления муниципального образования Республики Дагестан, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в обращении, поступившем посредством Единого портала.

- Электронный образ - электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе.

2. ПРИЁМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменное обращение в Колледж может быть направлено в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, официального сайта Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан с использованием Яндекс ID.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее в Колледж в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или официального сайта Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан с использованием Яндекс ID, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. Регистрация письменного обращения в Колледже осуществляется отделом кадров в течение 3 дней с момента его поступления.

2.6. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.7. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также

отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), отдел кадров снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично заявителю или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.9. Отдел кадров при регистрации обращения проверяет правильность доставки документов, наличия документов и приложения к ним, возможность их прочтения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

2.10. Ошибочно адресованные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются почтовому оператору.

2.11. После вскрытия почтового конверта отдел кадров проверяет наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. В случае выявления при вскрытии в почтовом конверте нескольких текстов от одного либо от разных авторов обращений (заявителей) осуществляется дальнейшая работа с каждым текстом в отдельности.

2.12. Конверты уничтожаются, кроме случаев, когда только по конверту можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения документа.

2.13. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.14. В случае, если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.15. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо и т.д., направленное для сведения, подлежит регистрации и направлению для ознакомления должностному лицу Колледжа в соответствии с настоящим Порядком. При этом ответ заявителю не дается.

2.16. Поступившее «необращение» отдел кадров регистрирует и направляет заявителю соответствующее уведомление с разъяснениями требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается.

2.17. Поступившее обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, Колледж не позднее 3 дней со дня регистрации направляет для рассмотрения в Министерство образования и науки Республики Дагестан, а в случае выявления таковых – централизованного учета такого обращения, результатов его рассмотрения и принятых по нему мер.

2.18. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, отделом кадров принимается на особый контроль.

3. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

3.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных автором обращения (заявителем) вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и Порядка.

3.2. Если автору обращения (заявителю) направлен ответ на ранее поступившее обращение до поступления от него дополнительных документов и материалов либо просьбы об их истребовании, поступившие документы и материалы либо просьба об их истребовании подлежат рассмотрению в соответствии со сроками, установленными пунктами 4.2, 4.4 Порядка, с учетом новых доводов, содержащихся в представленных документах и материалах и не являющихся предметом рассмотрения ранее поступившего обращения.

3.3. Обращение, поступившее в Колледж, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется должностному лицу Колледжа, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа заявителю.

3.4. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому должностным лицом Колледжа поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается должностному лицу Колледжа с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.5. Повторное обращение, поступившее в адрес Колледжа, после регистрации в отделе кадров не позднее следующего рабочего дня направляется должностному лицу Колледжа для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.

3.6. В случае поступления в Колледж заявления гражданина об отсутствии факта направления им обращения, отдел кадров в течение 3 рабочих дней со дня поступления от гражданина такого заявления осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с указанным заявлением. Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта направления обращения, не определен как автор обращения (заявитель), поступившее ранее от его имени обращение признается анонимным. По итогам сопоставления автора обращения (заявителя) с гражданином, обратившимся с заявлением об отсутствии факта направления обращения, отдел кадров информирует о принятом решении должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, обратившемуся с заявлением об отсутствии факта направления обращения.

3.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, должностным лицом, назначенным ответственным за подготовку ответа по данному обращению, в течение 7 дней со дня регистрации, подготавливается проект письма о направлении обращения в соответствующий орган исполнительной власти Республики Дагестан, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, которое подписывается должностным лицом Колледжа с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о его переадресации.

3.8. В случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) на обращение, а также информирование должностного лица Колледжа, направившего на рассмотрение обращение, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Республики Дагестан, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается заявителю с разъяснением его права

обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Колледжа возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования.

3.11. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления информации должностному лицу, указанному в поручении первым.

3.12. Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма о переадресации обращения, о вопросах, подлежащих рассмотрению, отдел кадров вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка. К участию в рассмотрении устных и письменных обращений граждан могут привлекаться члены Управляющего совета при Колледже с целью принятия управленческих решений с учетом их мнения.

4.2. Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 настоящего Порядка входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Заявитель письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.7. Должностное лицо Колледжа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.8. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя, направившего обращение.

4.10. Последующее обращение заявителя с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в отделе кадров в соответствии с настоящим Порядком, заявителю ответ не дается. Должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.11. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, о чем должностным лицом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в отделе кадров. Отдел кадров создаёт электронный образец ответа.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо Колледжа, ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из заявителей с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Колледж в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или официальном сайте Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан с использованием Яндекс ID, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Колледж в письменной форме.

5.5. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Колледж в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. После завершения рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, передает в отдел кадров копию ответа и материалы, относящиеся к нему.

5.7. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих Колледж, на основе ответов заявителям Колледж принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении обращения, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса:

- «поддержано частично» - обращение удовлетворено не по всем вопросам;
- «разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;
- «не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении обращения;
- «оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан в Колледже проводится директором Колледжа и уполномоченными на то лицами. График приёма граждан размещается на сайте Колледжа.

6.2. Директор Колледжа ведет прием по предварительной записи. Предварительную запись на личный прием к директору Колледжа осуществляет секретарь директора.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Данные гражданина и содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). В случае, 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.6. Если во время приема гражданина невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.8. Если директор Колледжа по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

6.9. Личный прием граждан ведется в порядке очереди.

6.10. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (Приложение 2).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ

7.1. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в дело в следующей последовательности:

- письменное обращение, приложения к нему (при их наличии);
- регистрационная карточка;
- копии уведомлений заявителю;
- материалы проверки по письменному обращению;
- копия ответа заявителю с датой и номером регистрации.

7.2. Формирование дела осуществляется отделом кадров Колледжа.

7.3. Хранение материалов дел по письменным обращениям граждан заявителя осуществляется в электронной форме. Дела располагаются в хронологическом порядке по регистрационным номерам.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

Дата приема:	
Регистрационный номер:	
Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:	
Контактные данные гражданина:	
ФИО лица, проводившего прием, должность:	
Содержание обращения:	
Резолюция:	
Результат рассмотрения:	

Подпись лица, осуществившего прием
Ф.И.О. лица, осуществившего прием

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Контактные данные посетителя	Содержание обращения	Ф.И.О. принимающего	Отметка о даче ответа устно в ходе личного приема	Отметка о приеме в ходе личного приема письменного обращения	Отметка о даче письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.