#### МИНИСТЕРСТВО ИСКУССТВА И КУЛЬТУРНОЙ ПОЛИТИКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Димитровградский музыкальный колледж»

СОГЛАСОВАНО

**УТВЕРЖДАЮ** 

на заседании Педагогического Совета

Протокол № 3 от "/4" Од 20/

нь ктор ОГБПОУ "ДМК" И.А.Казаченко

45 or «18» Da 2016.

Инструкция

по работе с обращениями и запросами граждан в Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Димитровградский музыкальный колледж»

# Оглавление

1.	ПРОЦЕДУРА ОБРАЩЕНИЙ	3
2.	СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	3
	·	
3.	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	3

Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области.

Письменное обращение может быть доставлено в ОГБПОУ «ДМК» непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

# 1. ПРОЦЕДУРА ОБРАЩЕНИЙ

Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- 1.1. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;
- 1.2. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации но результатам рассмотрения обращения);
- 1.3. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив;
  - 1.4. Организация личного приёма, телефонных «прямых линий»;
- 1.5. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

### 2. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 2.1. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем директору ОГБПОУ «ДМК» не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.
- 2.2. Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

# 3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

При рассмотрении обращения исполнитель:

- 3.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- 3.2. В установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3.3. Осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;
- 3.4. В соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;
- 3.5. Обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- 3.6. Уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении

срока рассмотрения обращения в случае его продления.

- 3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.
- 3.8. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в архиве колледжа.

# С ИНСТРУКЦИЕЙ ОЗНАКОМЛЕНЫ:

«18 » grebpaces 2016	Бг. Подпись	Расшифровка подписи
«18» AleGres #0_	r. 2.en-	I Melationed 7.9
« D » obel row 20	Г.	Расшифровка подписи
«18» of elfen 20/6	Нодпись	Расшифровка подписи  ——————————————————————————————————
«18 » Gelfase 20/l	Модпись	Распифровка подписи
«18 » chelon 2016	Подпись	Расшифровка подписи
Дата	Подпись	Расшифровка подписи
«18» Esugue 20/k	Подпись	Расшифровка подписи
«/8 » greefast 20/6	<b>А</b> Тодпись	Расмифровка подписи
«18 » gerpene 20/6	Г. Подпись	Расинфровка подписи
« 18 » Celfau 20/6	Июдпись	Расшиндовка подписи
« B » July as 2016	бт. <i>118 сев —</i>	Расшифровка подписи
«18 » pebpane 2016	Г.	Расшифровка подписи
«18 » pelpaul 20/6	г. Изг	Распифровка полниси
«18 » fill 1/1/8 20/1	К. Подпись	Dullmull & B
«В» 02 20/6		Расшифровка подписи
«18» P2 286	r. Geeny	Cucupuolo O. KO
« <u>18</u> » Ог 20/6		Расшифровку подписи
«16 » gelfaul 2016	Г. Сеть Volue	Расшифровка подписи / Сартново Л.Р. Расцифровка подписи
«18» ОД 20/2	Ибдинсь	Распирровка подписи  — Сурсинове Р  Распирочува подписи
« <u>18</u> » Од 2016	Подилов	0.
«18» Дата В 266	Подинсь О	Расшифровка полиси
2.0	Подпись	Расшифровка подписи
Дата	Подпись	Расшифровка подписи
«»20	Подпись	Расшифровка подписи
«»20	Подпись	Расшифровка подписи
«»20	Г	Расшифровка подписи

"	<b>»</b>	20 г		/	/
``	>> Дата	20r	Подпись	Расшифровка подписи	
<b>«</b>	>>	20г	Подпись	/Расшифровка подписи	/
	Дата		Подпись	Расшифровка подписи	
<u> </u>	>>> 	20г	Подпись	/Расшифровка подписи	/
	, ,	20 -		1	/
<u> </u>	>> Дата	20 г	Подпись	/Расшифровка подписи	/
<b>«</b>	<b>»</b>	20г		/	/
· · ·	>> Дата		Подпись	Расшифровка подписи	
<b>«</b>	>>> 	20г	Подпись	/	/
	Дата		Подпись	Расшифровка подписи	
<u> </u>	>>> 	20г	Подпись	/	/
		20 r		/	/
··		20г	Подпись	/	/
<b>«</b>	<b>&gt;&gt;</b>	20г		/	/
		<u></u>	Подпись	Расшифровка подписи	
<b>«</b>		20г	Подпись	/	/
	Дата		Подпись	Расшифровка подписи	,
<u> </u>	>> Дата	20г	Подпись	/	/
	, ,	20 E		/	/
<u>''</u>		20г	Подпись	Расшифровка подписи	/
<b>‹</b> ‹	>>> 	20г		/	/
	Дата		Подпись	Расшифровка подписи	
<u> </u>		20г	Полине	/	/
				1	,
<u> </u>	» Дата	20г	Подпись	/	/
<b>«</b>	<b>»</b>	20г		/	/
· · ·			Подпись	Расшифровка подписи	
<b>«</b>		20г		/	/
		•	Подпись	Расшифровка подписи	,
<u> </u>	<b>&gt;&gt;</b>	20г	Подпись	/	/
//		20г		1	/
``	» Дата	201	Подпись	/	
<b>«</b>	»	20г		/	/
			Подпись	/	
<u> </u>		20г	Подпись	/Расшифровка подписи	/
		20		т асшифровка подписи	,
<u> </u>		20г	Подпись	/	/
		20г		/	/
		~	Подпись	Расшифровка подписи	
<b>«</b>	>> Дата	20г		_ /	/
	, ,		Подпись	Расшифровка подписи	
<u> </u>	» 	20г	Подпись	/	/
//		20 5		/	/
··		20г	Подпись	/	/

Полись   Расшифровка полиси   Расшифровка полиси	<b>«</b>		20r	/	Расшифровка подписи
Дата				/	
Дата   Поапись   Расшифровка подписи   / Расшифровк	"	Дата	201.	Подпись	Расшифровка подписи
«	<u> </u>		20г	Полнись	Расшифровка полниси
Дата   Подпись   Расшифровка подписи   / Расшифровк			20 г	,	
« »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         /           « »         20 г.         Ноднись         / Расшифровка подписи         / <td>··<u> </u></td> <td>Дата</td> <td></td> <td>Подпись</td> <td>Расшифровка подписи</td>	·· <u> </u>	Дата		Подпись	Расшифровка подписи
— — — — — — — — — — — — — — — — — — —	<u> </u>		20г	Подпись	Расшифровка подписи
— — — — — — — — — — — — — — — — — — —	<b>«</b>	»	20_ г	/	/
Дата				Подпись	Расшифровка подписи
Дата	<u> </u>		20Γ	Подпись	Расшифровка подписи
« — » Дата         20 — Г.         Подпись         / Расшифровка подписи           « — » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « — » 20 — Г.         Подпись         / Расшифровка подписи         /           « — » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи         /           « » 20 — Г.         / Расшифровка подписи <td><b>«</b></td> <td>»</td> <td>20г</td> <td>//</td> <td>/</td>	<b>«</b>	»	20г	//	/
« — » Дата         20 г.         Полинсь         / Расшифровка подписи           « — » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи           « » 20 г.         / Расшифровка подписи         / Расшифровка подписи		, ,	20 F	/	Расшифровка подписи
Дата   Подпись   Расшифровка подписи   / Дата   Подпись   Расшифровка подписи   / Дата   Д	"		201	Подпись	Расшифровка подписи
« — »         20 г.         Подпись         / Расшифровка подписи           « — »         20 г.         / Расшифровка подписи           « »         20 г.         / Расшифров	<b>«</b>		20г	Полнись /	Расшифровка полниси
Дата			20 г	,	/
Дата   Тодинсь   Расшифровка подписи	``	Дата		Подпись	Расшифровка подписи
« » Дата         20 г.         Подпись         Расшифровка подписи           « » 20 г.         Расшифровка подписи           « » 20 г.         Подпись         Расшифровка подписи	<u> </u>		20г	Подпись	Расшифровка подписи
Дата   Подпись   Расшифровка подписи   / Расшифровк			20 г.	1	/
Дата   Подпись   Расшифровка подписи   / Расшифровк				,	Расшифровка подписи
Дата	<u> </u>		20г	Подпись	Расшифровка подписи
«       »       20 г.       Подпись       Расшифровка подписи       /         «       »       20 г.       Подпись       Расшифровка подписи         «       »       20 г.       /       Расшифровка подписи	<b>«</b>	»	20г	/	/
Дата   Подпись   Расшифровка подписи   Расшифровка подписи   Дата   Д		, ,	20 F	Подпись	Расшифровка подписи
Дата	··		201	Подпись	Расшифровка подписи
«       »       20       Г.       Подпись       Расшифровка подписи         «       »       20       Г.       Г.       Расшифровка подписи	<b>«</b>		20г	Полиись /	Расшифровка полниси
Дата   Подпись   Расшифровка подписи	<b>«</b>		20 г	/	/
Дата Подпись Расшифровка подписи  ——————————————————————————————————	·· <u> </u>	Дата		Подпись	Расшифровка подписи
Дата       Подпись       Расшифровка подписи         « » Дата       20 г.       / Расшифровка подписи         « » Дата       20 г.       / Расшифровка подписи         « » Дата       20 г.       / Расшифровка подписи         « » Дата       10дпись       Расшифровка подписи         « » Дата       10дпись       Расшифровка подписи         « » Дата       10дпись       Расшифровка подписи	<u> </u>		20г	Подпись	Расшифровка подписи
Дата       Подпись       Расшифровка подписи         « » Дата       20 г.       / Расшифровка подписи         « » Дата       20 г.       / Расшифровка подписи         « » Дата       20 г.       / Расшифровка подписи         « » Дата       10дпись       Расшифровка подписи         « » Дата       10дпись       Расшифровка подписи         « » Дата       10дпись       Расшифровка подписи	<b>«</b> _		20г.	/	/
«       »       20 г.       Подпись       Расшифровка подписи				Подпись	Расшифровка подписи
«       »       20 г.       Подпись       Расшифровка подписи	<u> </u>		20г	Подпись	Расшифровка подписи
«     »     20 Г.     /     /       Дата     Подпись     Расшифровка подписи       «     »     20 Г.     /       Дата     Подпись     Расшифровка подписи       «     »     20 Г.     /       Дата     Подпись     Расшифровка подписи		<b>»</b>	20г	/	
Дата Подпись Расшифровка подписи  ——————————————————————————————————		дата	20 F	,	Расшифровка подписи
Дата Подпись Расшифровка подписи  «	<u> </u>		1	Подпись	Расшифровка подписи
«»	<u> </u>		20r	Полпись	Расшифровка полписи
Дата Подпись Расшифровка подписи	<b>«</b>	»>	20 г	,	/
«»	.,	Дата		Подпись	Расшифровка подписи
	<u> </u>		20 г	Подпись /	Расшифровка подписи

