

МИНИСТЕРСТВО ИСКУССТВА И КУЛЬТУРНОЙ ПОЛИТИКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Дмитровградский музыкальный колледж»

СОГЛАСОВАНО

на заседании Педагогического Совета

Протокол № 3 от 18 02 2016

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБПОУ "ДМК"

И.А.Казаченко



45 от 18 02 2016

### Инструкция

по работе с обращениями и запросами граждан в Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Дмитровградский 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 по 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» февраля 2016 г.	Подпись	Зеленая С.И.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Мельников Т.Р.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Мельников Т.Р.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Драмов В.В.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Тарасова С.А.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Кадомцева	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Юмашев А.М.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Туркина А.И.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Шубов С.В.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Тарасова С.А.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Воскобойников	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Миханова Т.Е.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Чурикова	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Мельников В.В.	Расшифровка подписи
«18» 02 2016 г.	Подпись	Мельников В.В.	Расшифровка подписи
«18» 02 2016 г.	Подпись	Смирнов О.Ю.	Расшифровка подписи
«18» 02 2016 г.	Подпись	Тарасова С.А.	Расшифровка подписи
«18» февраля 2016 г.	Подпись	Смирнов А.Р.	Расшифровка подписи
«18» 02 2016 г.	Подпись	Туркина А.И.	Расшифровка подписи
«18» 02 2016 г.	Подпись	Тарасова С.А.	Расшифровка подписи
«18» 02 2016 г.	Подпись	Смирнов О.Ю.	Расшифровка подписи
« » 20 г.	Подпись		Расшифровка подписи
« » 20 г.	Подпись		Расшифровка подписи
« » 20 г.	Подпись		Расшифровка подписи
« » 20 г.	Подпись		Расшифровка подписи

[illegible]

[illegible]

Прошито, пронумеровано и  
скреплено печатью \_\_\_\_\_ лист *06*  
*4 (сиск)*



Директор ОГБПОД *Д.А. Казаченко*