



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Архангельский областной институт открытого образования»
(АО ИОО)

П Р И К А З

« 13 » августа 2018 г.

№ 633 /01-03

г. Архангельск

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» в новой редакции

В целях организации работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Архангельской области от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» в новой редакции.
2. Инструкцию по работе с обращениями граждан в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования», утвержденную приказом АО ИОО от 27 сентября 2016 года № 657/01-03, считать утратившей силу.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Ректор



С.М. Ковалев

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан
в государственном автономном образовательном учреждении
дополнительного профессионального образования
«Архангельский областной институт открытого образования»

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Архангельской области от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области» и определяет правила приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа состояния работы с обращениями граждан, организации и осуществления личного приема граждан в государственном автономном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «Архангельский областной институт открытого образования» (далее – АО ИОО, институт).

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно и основывается на принципах гласности и открытости.

1.3. Согласно Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрению подлежат направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления и жалобы, а также устные и письменные обращения граждан, представленные на личном приеме.

1.4. Наряду с порядком подачи обращений граждан, установленным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращение в АО ИОО передается телеграммой, посредством телефонной или факсимильной связи и во время проведения публичных мероприятий.

1.5. Информация об адресе и справочных телефонах института, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, месте и времени личного приема граждан ректором или проректорами института размещается на официальном сайте в сети Интернет и на информационных стендах института.

1.6. Ректор, проректоры, руководители структурных подразделений института (далее – должностные лица) несут персональную ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в АО ИОО или к должностному лицу с критикой деятельности института или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. Организация работы по приему, регистрации и учету письменных обращений граждан, обращений, поступивших в форме электронного документа или по факсимильной связи, осуществляется ведущим специалистом по документационному и информационному обеспечению ректората (далее – ответственный за работу с обращениями граждан).

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее – конверты) ответственным за работу с обращениями граждан проверяется правильность их адресования. Ошибочно (не по адресу) присланные конверты возвращаются на отделение почтовой связи невскрытыми.

2.3. Все конверты, поступившие в адрес АО ИОО, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.4. В случае обнаружения при вскрытии конверта отсутствия в конверте обращения или недостачи упомянутых гражданином или содержащихся в описи документов составляется акт.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя должностными лицами института и ответственным за работу с обращениями граждан. Гражданину направляется ответ с приложенным экземпляром акта, второй экземпляр акта приобщается к полученным документам.

2.5. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.6. Все обращения граждан, поступающие в адрес АО ИОО, подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – журнал учета обращений) в течение трех дней с момента поступления. Образец журнала учета обращений представлен в приложении № 1 к настоящей Инструкции.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.7. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету в журнале учета обращений, являются:

регистрационный номер, дата;
заявитель;
краткое содержание (по количеству вопросов);
поручение;
ответственные исполнители;
плановая дата исполнения;
регистрационный номер, дата ответного письма;
дата направления ответа.

2.8. Сведения о кратком содержании сути обращения, внесенные в графу «Краткое содержание (по количеству вопросов)», должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.9. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу на свободном от текста месте проставляется штамп, в котором указывается дата регистрации обращения и регистрационный номер.

2.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале учета обращений проставляется отметка "повторное" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же заявителя по разным вопросам повторными не являются.

2.11. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее – анонимное обращение), регистрируется в журнале учета обращений в общем порядке с пометкой "Анонимное" в графе "Заявитель". Ответ на такое обращение не дается.

2.12. Обращения, текст которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. При этом в графе "Краткое содержание" делается запись о том, что текст в обращении гражданина не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13. При направлении письменного обращения, а также в период его рассмотрения институтом граждане имеют право:

1) получать у ответственного за работу с обращениями граждан в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

2) обращаться с просьбой о предоставлении ответа помимо письменной формы в устной форме (в том числе по телефону) или через сеть Интернет (посредством электронной почты или через сайт в сети Интернет).

2.14. По просьбе гражданина ответственный за работу с обращениями граждан, принявший письменное обращение, обязан удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре письменного обращения факт приема письменного обращения с указанием даты его приема, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение.

2.15. Если гражданин приложил к письменному обращению или передал при рассмотрении письменного обращения или обращения, указанного в пункте 1.4 настоящей Инструкции, подлинники документов либо копии документов, которые имеют для него ценность и (или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину.

В этом случае институт вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

III. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письменное обращение, поступившее в институт, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

3.2. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий рабочий день перед выходным или праздничным днем.

3.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "вручить немедленно" или "срочно", рассматриваются в установленном порядке.

3.4. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

3.5. Обращения, рассмотренные ректором, передаются проректорам или руководителям структурных подразделений института для рассмотрения.

3.6. Передача осуществляется через ответственного за работу с обращениями граждан не позднее двух дней со дня регистрации обращения.

3.7. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения нескольким должностным лицам, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель).

Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей по обращению для подготовки ответа на обращение.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения несут все соисполнители, указанные в резолюции.

3.8. Результатами рассмотрения обращений граждан, в том числе полученных в ходе личного приема граждан, являются:

письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных вопросов;

письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме гражданину уведомление:

о направлении обращения в другие органы или должностному лицу по компетенции;

о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;

о невозможности рассмотрения его обращения;

о прекращении переписки.

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

3.10. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у гражданина, проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение.

По результатам проверки исполнителем составляется заключение о результатах проведенной проверки с изложением выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений за подписью ответственного, кому поручено рассмотрение обращения.

Заключение не составляется в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.11. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих обращение, АО ИОО в течение 15 календарных дней представляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.12. В исключительных случаях ректор или лица, замещающие его в установленном порядке, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную на имя ректора с информацией о проделанной работе, причинах продления конкретных мероприятий и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

3.13. Ответ гражданину готовится ответственным исполнителем с учетом утвержденного заключения (если оно составлялось), информации, представленной соисполнителями.

3.14. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение должен содержать обоснованный

и мотивированный ответ на каждый изложенный в обращении вопрос. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.15. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ректор или лица, замещающие его в установленном порядке, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.16. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор или лица, замещающие его в установленном порядке, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в институт одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.17. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в АО ИОО.

3.19. Ответы на обращения граждан подписываются ректором института, либо лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.20. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы и др.), денежные знаки и ценные бумаги возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе ответственным исполнителем должны быть перечислены их наименования и указано количество листов приложения.

3.21. Ответ на обращение граждан печатается на бланках установленного образца института и после регистрации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в АО ИОО в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в АО ИОО в письменной форме, или по требованию выдается на руки гражданину под подпись на копии ответа.

3.22. Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее – ответ) направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

3.23. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен,

ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан, указавшему свой адрес места жительства.

3.24. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам места жительства.

IV. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в АО ИОО проводится ректором и проректорами института, либо лицами, замещающими их в установленном порядке.

4.2. Организация личного приема граждан руководством АО ИОО обеспечивается ответственным за работу с обращениями граждан.

4.3. В целях организации личного приема граждан в АО ИОО устанавливаются дни и часы приема граждан.

Информация о месте личного приема, установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного приема граждан, доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте института в сети Интернет и на информационных стендах в зданиях АО ИОО.

4.4. Личный прием граждан ведется в кабинете ректора и проректоров института.

4.5. Местом ожидания является приемная ректора.

4.6. Помещение для личного приема обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой и ручками.

4.7. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, заполняется карточка личного приема (приложение № 2 к настоящей Инструкции), в которой указываются:

фамилия, имя и отчество обратившегося гражданина;

адрес места жительства обратившегося гражданина;

фамилия и занимаемая должность должностного лица, ведущего личный прием;

иные необходимые сведения.

4.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.9. Личный прием граждан ведется по предварительной записи.

4.10. Правом на личный прием в первоочередном порядке в АО ИОО в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;

3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

4) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;

5) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей

или единственного родителя, с одним законным представителем, представителем;

6) беременные женщины;

7) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;

8) граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;

9) граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;

10) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;

родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

4.11. В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, указанные в пункте 4.10 настоящей Инструкции, предъявляют ответственному за работу с обращениями граждан документы, подтверждающие такое право.

4.12. Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к категориям граждан, указанным в пункте 4.10 настоящей Инструкции, то их личный прием осуществляется в порядке очереди.

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

4.14. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в журнале учета посетителей. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

4.15. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, которое регистрируется в журнале учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в АО ИОО (приложение № 3 к настоящей Инструкции), либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.17. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию АО ИОО, гражданину дается разъяснение о порядке дальнейшего обращения.

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

V. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан включает:

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие с контроля поручений по рассмотренным обращениям.

5.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан.

5.3. Снятие с контроля осуществляется при представлении ответственным исполнителем:

- копии ответа заявителю по существу изложенных в обращении вопросов;
- копии ответа контролирующему органу;
- информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении, с направлением письменного ответа заявителю;
- копии сопроводительного письма о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и (или) в контролирующий орган.

5.4. Ответственный за работу с обращениями граждан с установленной периодичностью представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения

которых истек, и информирует руководство института о ходе рассмотрения обращений граждан.

VI. Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

6.1. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в приемной ректора в соответствии с номенклатурой дел.

6.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

письменная докладная о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

6.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие организации или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также визовая копия сопроводительного документа. В журнал учета обращений вносятся соответствующие сведения.

6.4. Материалы по письменным обращениям граждан подшиваются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты регистрации обращения, и хранятся в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству института.

VII. Анализ состояния работы с обращениями граждан

7.1. Обращения граждан должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы с обращениями граждан в АО ИОО.

Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

7.2. Анализ состояния работы с обращениями граждан в АО ИОО осуществляется ежеквартально путем предоставления ректору информации:

о количестве и характере рассмотренных обращений граждан;

о количестве принятых на личном приеме граждан.



Образец журнала учета обращений

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции по работе
с обращениями граждан в АО ИОО

Ж У Р Н А Л
учета обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц

государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Архангельский областной институт открытого образования»
(АО ИОО)

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

Регистрационный номер, дата	Заявитель	Краткое содержание (по количеству вопросов)	Поручение	Ответственные исполнители	Плановая дата исполнения	Регистрационный номер, дата ответного письма	Дата направления ответа
1	2	3	4	5	6	7	8



Образец карточки личного приема граждан

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции по работе
с обращениями граждан в АО ИОО

(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)

(адрес проведения личного приема)

« ____ » _____ 20 ____ года

(дата личного приема)

(регистрационный номер)

_____ час. _____ мин.
(время личного приема)

КАРТОЧКА личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество)

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению, поручение: _____

Срок исполнения « ____ » _____ 20 ____ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от « ____ » _____ 20 ____ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

(подпись должностного лица)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля: _____

Фактический срок исполнения « ____ » _____ 20 ____ года



Образец журнала

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции по работе
с обращениями граждан в АО ИОО

Ж У Р Н А Л
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
лично обратившихся в

государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Архангельский областной институт открытого образования»
(АО ИОО)

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

№ п/п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностного лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактный телефон			
1	2	3	4	5	6	7

